الرأي العام الإلكتروني



الدكتور
فتحي حسين عامر

دار النشر للجامعات



الرأي العام الإلكتروني



بطاقة فهرسة

فهرسة أثناء النشر إعداد الهيئة العامة لدار الكتب والوثائق القومية

إدارة الشئون الفنية

عامر، فتحي حسين.
الرأي العام الإلكتروني / د. فتحي حسين عامر
ط1- القاهرة: دار النشر للجامعات، 2012.
192ص؛ 24سم.

1- الرأي العام – نظم معلومات
أ- العنوان

301.1540285

تاريخ الإصدار: 1433هـ - 2012م

حقوق الطبع: محفوظة للناشر

رقم الإيداع: 2012/11159م

الكود: 2/358

دار النشر للجامعات

الإدارة: 42 ش رشدي (برج جوهر) - تليفاكس: 23929878
المكتبة والتسويق: 14 أ ش الجمهورية - عابدين – ت:23912420
ص.ب (130 محمد فريد) القاهرة 11518

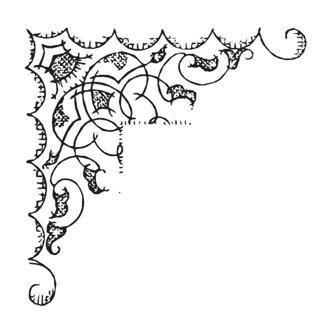
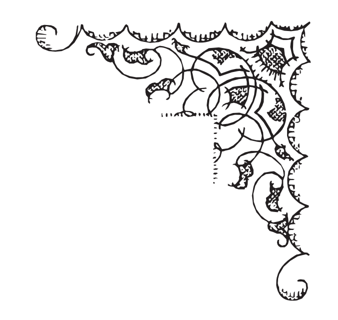


E-mail:darannshr@yahoo.com - web: www.darannshr.com

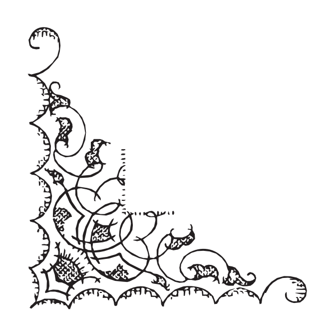
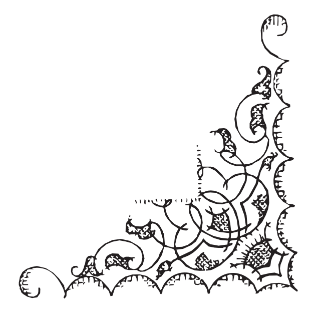
الرأي العام الإلكتروني

الدكتور

فتحي حسين عامر

بسم الـلـه الرحمن الرحيم



إهداء

إلى أعظم شباب في العالم، وهو الشباب المصري، الذي قام بأعظم الثورات البيضاء في التاريخ، واستخدموا فيها أحدث وسائل التكنولوجيا التفاعلية، وهي الفيس بوك ...

وإلى وَلَدَيَّ: (أدهم ومريم) اللذين أصرَّا على النزول إلى ميدان التحرير؛ للاحتفال بسقوط مبارك ونظامه بعد 30 عاما من القمع والذل والمهانة؛ لكي يعيشوا في عهد جديد ومستقبل مشرق ...

المؤلف ،،





توطئة

كما كانت سعادتي عندما وجدت حلمي يتحقق أمام عيني، بعدما عشش اليأس في قلبي، وسكن مكانه الإحباط؛ فقد ظننت - وليس كل الظن إثمًا - أن الأوضاع المعيشية التي نحياها، والفساد الذي يحيط بنا من كل النواحي، ونراه أمامنا وخلفنا وعن أيماننا وعن شمائلنا، ونستنشقه كل صباح - لن ينتهي ولن تتغير أو تتبدل الأحوال إلى الأفضل، خاصة مع تعاظم الجرم والإفساد في الأرض، وقلت وقتها: إن الأجيال القادمة سوف تقوم بما عجزنا نحن عن القيام به من تغيير كل ما حولنا، إلا أن الحلم تحول إلى حقيقة من خلال جيل من الشباب المصري الذي تفوق على أقرانه من شباب العالم في استخدام أجهزة الاتصال التفاعلي أو الإنترنت، وما يرتبط بها من الفيس بوك، والتويتر واليوتيوب، وغيرها من مواقع؛ فقد كان موقع الفيس بوك بمثابة غرفة عمليات الثورة المجيدة، وكان الوسيلة الأولى للتواصل بين الثوار وتبادل المعلومات والآراء والتنظيم، وقد نجحوا في أن يكوِّنوا ما يسمى بـ (الرأي العام الإلكتروني)، ووضعوا هدفًا واحدًا أمامهم، وهو الخروج في تظاهرة كبيرة تجوب شوارع مصر المختلفة للمطالبة بعمل إصلاحات عامة واستعادة الحقوق المسلوبة للشعب، واتخذوا شعارًا واحدًا لهذه الثورة وهو "حرية - عيش - عدالة اجتماعية"، وقد أعلنوا ذلك صراحة على موقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك، وتحركوا بشكل منظم في اليوم المحدد، وهو 25 من يناير 2011.

وبدأت التظاهرة التي استمرت لعدة أيام، وطالبوا فيها بإسقاط النظام، وقد تحقق لهم ما أرادوا بعد 18 يومًا بالتمام، وتحققت المعجزة بفضل الرأي العام الإلكتروني الذي كونه الشباب عبر الجروبات التي كانوا يكوِّنونها فيما بينهم، وكانت بالفعل - كما قال الرئيس الأمريكي باراك أوباما - أعظم الثورات في تاريخ البشرية، فكانت ثورة بيضاء ونظيفة ومنظمة ومرتبة بفضل الله سبحانه وتعالي، ثم الفيس بوك والرأي العام الإلكتروني، بل لم يتخيل أي إنسان أن شباب الفيس بوك سوف يقودون مبارك وأسرته إلى المحاكمة والسجن، ومعهم بطانته الفاسدة من سارقي مال الشعب، والذين تم ترحيلهم إلى سجن طرة.

فتحية إلى الشباب المصري العظيم الذي قام بالثورة الشعبية المباركة يوم 25 من يناير2011؛ من أجل الحرية والعيش والكرامة الإنسانية، وضد الظلم والفساد والبطالة وكبت الحريات، وضياع الأمانة، وطالبوا بتنحي رئيس الدولة بعد 30 سنة من الحكم، من خلال الإنترنت والفيس بوك والتويتر واليوتيوب، وغيرها من الوسائل التكنولوجيا الحديثة التي غيّرت حياتنا إلى الأفضل.

وتحقق لهم ما أرادوا، بعد الصدام مع أفراد الشرطة المدججين بالأسلحة والبلطجية والخارجين عن القانون والمجرمين بالسجون بعد تهريبهم منها، وبعد استشهاد 840 مواطنًا وإصابة 7 آلاف آخرين، وتم لهم ما أرادوا في يوم 11 من فبراير بإجبار الرئيس السابق (مبارك) على التنحي عن الحكم، ومحاكمة كل رموز الفساد في نظام حكمه وأفراد أسرته، وما قيل عنهم في صحيفة الجارديان البريطانية من ثروة تقدر بـ70 مليار دولار، والمطالبة باسترداد الأموال التي نهبوها من الشعب المصري، وقبول استقالة حكومة تسيير الأعمال برئاسة (شفيق) يوم 2 من مارس، وتعيين رئيس حكومة جديد وهو الدكتور "عصام شرف" الذي طالب بتعيينه الثوار في ميدان التحرير، والذي أعلن في الميدان أنه اكتسب شرعيته كرئيس للحكومة من الثوار في الميدان.

وأصبحت هذه الثورة من أفضل الثورات على مستوى العالم؛ لأنهم استخدموا التكنولوجيا الحديثة فيها، فتحية لهم وللشهداء الذين سطَّروا بدمائهم الطاهرة أروع الثورات في تاريخ البشرية، وحرروا وطنا عزيزا غاليا من أغلى الأوطان ...

ومن هذا المنطلق كان تفكيري في إعداد وتأليف هذا الكتاب عن الرأي العام الإلكتروني ونشأته وتكوينه ووسائله وأدواته وأهميته في عصر التطور التكنولوجي والاتصال التفاعلي والثورة المعلوماتية، والبحث في كيفية مواجهة تحديات المستقبل بكل ما يحمله لنا من مخاوف وإشراقات.

رب اجعل هذا العمل في ميزان حسناتي يوم القيامة ..

المؤلف

الفصل الأول

مفهوم الرأي العام وأنواعه

المبحث الأول

مدخل إلى الرأي العام الإلكتروني

تلعب وسائل الإعلام دورًا كبيرًا في توعية وتثقيف الجماهير، بما يدور من أحداث ومجريات في مختلف أنحاء العالم، وعلى جميع الأصعدة، ولا شك بعد التطور التكنولوجي الهائل الذي وصلت إليه وسائل الإعلام بدخول الإنترنت والأقمار الصناعية، الذي حوّل العالم إلى قرية كونية صغيرة جدًّا، يتداول سكانها المعلومات بكل سهولة ويسر وبسرعة فائقة، من هنا أصبحت وسائل الإعلام مرتبطة ارتباطًا وثيقًا بسياسات الدول، بل هي في كثير من الأحيان تمثل منبرًا للآراء، تبث من خلاله الحكومات والأحزاب السياسية المختلفة آرائها وأفكارها وتصوراتها لقضايا وأحداث معينة، حتى تستطيع إيصالها للجمهور، ومن ثم التأثير على الرأي العام.

ولا يمكن اعتبار الرأي العام ظاهرة حديثة طرأت على المجتمع المصري أو المجتمعات الأخرى النامية أو المتقدمة في العصر الحديث، وإنما هي ظاهرة قديمة للغاية؛ فقد عرفتها مدن اليونان القديمة واختبرت سطوتها، وشاع استخدامها في العقود الزمنية الفائتة خلال القرن العشرين، حتى إن البعض أطلق على هذا القرن مسمى قرن الرأي العام[1]؛ حيث تعد هذه الظاهرة من أفضل الظواهر التي تتسم بها المجتمعات المتقدمة والمجتمعات التي تسعى إلى تغيير واقعها المرير في الدول النامية ودول العالم الثالث السائرة نحو التقدم والتطوير؛ مثل: مصر وتونس وليبيا وموريتانيا واليمن والبحرين والجزائر وغيرها.

بالإضافة إلى وجود عوامل عديدة ساعدت على أن يزداد نفوذ الرأي العام وبيان أهميته وقوة تأثيره في المجتمع المعاصر[2]؛ مثل: نشأة المدن وقيامها، وظهور التجمعات الجماهيرية الكبرى، والتيارات الحزبية والفكرية المختلفة، وقيام العديد من الأحداث المهمة مثل: الثورة الصناعية والثورة الفرنسية وقيام النظم الديموقراطية التى ساعدت على بروز الرأي العام، والتوسع في حق الانتخاب وتحرير المرأة من قيودها، وكذلك

العبيد والتوسع النسبي في الحريات وانتشار التعليم والحد من نسبة الأمية على مستوى العالم، ونشوب الحروب الدولية وما ترتب عليها من نشاطات دعائية، والتقدم العلمي في قياسات الرأي العام وظهور وسائل المواصلات والاتصالات الحديثة؛ مثل: شبكة المعلومات الدولية الإنترنت، والفيس بوك، واليوتيوب، والتويتر، وغيرها من وسائل التوصل الاجتماعي بين الناس التي ساعدت على قيام العديد من الثورات الشعبية التي أطاحت بالحكام المستبدين، مثل: الثورة الشعبية في تونس التي أطاحت بالحاكم التونسي السابق زين العابدين بن علي في منتصف يناير 2011، والثورة الشعبية التي قام بها الشعب المصري يوم 25 من يناير 2011 التي أطاحت بالرئيس السابق حسني مبارك ونظامه الفاسد، وكذلك إسقاط حكومة لبنان برئاسة سعد الحريري زعيم تيار المستقبل اللبناني في اليوم نفسه، وقيام الثورة الليبية يوم 17 من فبراير للمطالبة بإسقاط نظام القذافي الذي ظل 43 عاما يحكم البلاد، واستخدم القذافي فيها الطائرات الحربية لقمع معارضيه وقتل الشعب الليبي الذي خرج في المظاهرات ليعبر عن رأيه ويحدد مصيره ... والتطور المستمر لهذه الوسائل الاتصالية الحديثة حتى أصبح العالم - وفقًا لرأي عالم الاتصال الكندي مارشال ماك لوهان - قرية عالمية صغيرة جدا، ونحن نراها الآن غرفة صغيرة جدا، يمكن معرفة كل أنباء العالم المختلفة في لحظات قليلة ونحن جالسون في البيت، جالسون على الأريكة أو في المكتب أو في غرف النوم ونحن مستلقون على ظهورنا دون عناء.

فالكلمة المذاعة تدور حول الكرة الأرضية سبع مرات ونصف في الثانية، وقد ربطت الأقمار الصناعية العالم وألغت المسافات والحواجز بين الدول تماما فلم يعد المنع أو الحجب للمعلومات يصلح على الإطلاق في هذا الوقت.

ويتفق الخبراء والمفكرون على أهمية الرأي العام باعتباره قوة حقيقية، شأنه شأن الريح، له ضغط وثقل عظيم ولكن لا تراه، وهو كالريح لا تمسك بها ولكنك تحني لها الرأس وتطيع، خاصة مع الثورة والتطوير المستمر في وسائل الاتصال الحديثة والتكنولوجية المتطورة(3).

ولقد أصبح للرأي العام هوية خاصة ومعنى جديد، ينشأ عن الظروف الثقافية والاجتماعية والسياسية للمجتمع الذي يمثله الرأي العام، الأمر الذي دفع بالمحققين

والمفكرين إلى تناول هذا الموضوع ودراسة أبعاده المختلفة وطرح النظريات والرؤى المتنوعة بشأنه.

وعلى الرغم من كون ظاهرة (الرأي العام) ظاهرة جديدة في هذا العالم، والتي أصبحت بحق تشكل أحد الظواهر التي تؤثر على المسار اليومي للدولة وللظواهر الأمنية المرتبطة بها، إلا أن الأضواء سلطت عليها باعتبارها علمًا مستقلًّا في إطار العلوم الاجتماعية - السياسية، وذات جذور تاريخية عميقة، جرت الإشارة إليها في الدراسات والأبحاث التي تناولت الديموقراطية لدى الكثير من الحضارات، وأما اليوم فقد تدخلت عوامل ومؤثرات جديدة في هذه الظاهرة وطرحت تعاريف حديثة عنها، وفي طليعة هذه العوامل وأهمها من حيث التأثير عليها: انتشار وسائل الإعلام والاتصال المختلفة على نطاق واسع جدًّا، وسهولة الاتصالات وتنوع أجهزتها التي جعلت العالم كله بمثابة بيت أو مبنى واحد من حيث سرعة الاتصالات وانتشار الأخبار، وارتفاع مستوى التعليم في المجتمع مع ازدياد عدد المتعلمين والمثقفين وتنوع الأساليب التي تبعث الحياة والحركة في المجتمع وفي الأبعاد والمجالات المختلفة[(4)].

هذه العناصر والعوامل تمنح المجتمع طاقة جديدة وحركة اجتماعية وسياسية وثقافية تعتبر في حقيقة الأمر انعكاسًا لإرادة أفراد المجتمع، وهي ما يسمونها اليوم بالرأي العام.

ومن البديهي أنه في الأنظمة القائمة على أساس إرادة واختيار الشعب وتتبنى مبدأ المشاركة السياسية وتوسيع نطاقها - تتجلى ظاهرة الرأي العام بشكل أكثر شفافية وتكون أكثر جدية، بل إن معظم المفكرين السياسيين يرون أن هذه الظاهرة هي ملك خاص للمجتمعات التي تتمتع بالمشاركة السياسية من قبل جميع الاتجاهات والتيارات.

وعلى الرغم من أننا لا نستطيع أن ننفي وجود الرأي العام في المجتمعات غير الديموقراطية، إلا أن من الواضح أيضا أنه كلما كانت المشاركة الشعبية في الحكم أكثر وأوسع - كان الرأي العام ذا معنى أعمق وحقيقة شاخصة لا يمكن أن ينكر وجودها أحد[(5)].

وحيث إن ميزة التغيير في المجتمعات من الميزات الرئيسية - فإن ظاهرة الرأي العام تتغير بأشكال وصور مختلفة تبعًا لهذا التغيير.

وتعد ظاهرة الرأي العام أحد الميادين الرئيسة لعلم السياسة، وعادة ما تدرج ضمن ديناميكيات الحياة السياسية political dynamics ؛ ففي مؤتمر دولي نظمته اليونسكو عام 1948 لتحديد موضوعات هذا العلم - تم تحديد الأخير بأربعة موضوعات أو فروع رئيسة هي: النظرية السياسية، والأحزاب السياسية، وجماعات المصالح والرأي العام، والعلاقات الدولية.

وتزداد أهمية الرأي العام ودوره، سواء في النظم الديموقراطية أو غيرها، مع زيادة أهمية المواطن العادي في عملية صنع السياسة؛ إذ إن المجتمع السياسي في الواقع المعاصر، وبصرف النظر عن طبيعة نظامه السياسي، يحاول أن يرضي، بل وأن يتملق هذا الرجل العادي، وذلك يجعل الأخير أحد عناصر (مدخلات) عملية صنع السياسة ولو في الأمد القصير[6].

* * *

المبحث الثاني

نبذة تاريخية عن ظاهرة الرأي العام

وكما ذكرنا سلفا أن النصف الثاني من القرن التاسع عشر قد شهد تطورات عديدة في شتى مجالات الحياة نتج عنها أن أصبح الرأي العام صاحب السلطة الحقيقية. ومن هذه التطورات الثورة الصناعية والنمو والتضخم السكاني في شتى بقاع العالم، والتقدم العلمي والتكنولوجي، وارتفاع مستوى التعليم، وزيادة الحراك الاجتماعي بين الطبقات والشعوب، والانفتاح على العالم نتيجة استخدام وسائل الإعلام وانتشارها، الأمر الذي جعل هناك مساهمات للشعوب في اتخاذ القرارات التي تخصها أو ترتبط بمصيرها في تزايد مستمر، وأصبحت السلطة في يد الرأي العام يمنحها ويسلبها ممن يرى[7].

وعلي الرغم من حاجة كل النظم السياسة إلى قوة وتأييد الرأي العام إلا أنه من المتعارف عليه أنه كلما زادت جرعة أو حجم الديموقراطية داخل النظام السياسي للمجتمع - كلما زادت درجة حاجته واعتماده على الرأي العام؛ ففي المجتمع الديموقراطي نجد الاعتماد الكلي على عمليات استخدام مستمرة للمعلومات والأفكار التي ترد إليه من بيئته المحلية والخارجية، وذلك داخل أجهزة صنع القرار؛ حيث تعتبر هذه المعلومات أحد المدخلات الأساسية للنظام وتعبر عن مطالب واهتمامات ومساندات الرأي العام. وبعد الوصول إلى القرار واتخاذه يتم نقله إلى من سيتعاملون مع القرار وينتظر أن يستجيبوا له. وفي المقابل فإن النظم غير الديموقراطية مثل الدول النامية ودول العالم الثالث - تعكس مطالب واهتمامات الرأي العام وفقا لذلك، فالنظام السياسي يشمل التفاعلات التي تتم بين السلطة السياسية والمواطنين وتسمح بصنع القرارات التي يقوم المواطنون بتنفيذها، وذلك كله في إطار مجموعة من القواعد والإجراءات والمؤسسات والفلسفات التي تحكم عمل الطرفين[8].

ولذلك فإن الرأي العام ظاهرة قائمة في كل المجتمعات على الرغم من اختلاف طبيعة ودرجة فعالية الرأي تبعا لأيديولوجية النظام القائم وتوجهاته. ومن غير وجود

هذه الظاهرة والاعتراف بقوتها وسطوتها، ولذلك سعت كل الحكومات باختلاف أنظمتها إلى معرفة توجهات الرأي العام ومدى قوته.

كما أن قياسات الرأي العام في الدول الديموقراطية تلعب دورا مهمًّا في رسم بعض السياسات أو تعديلها أو ربما إلغائها، وتهتم وسائل الإعلام بهذه العمليات فتسلط عليها الأضواء، وتأتي بكبار المحللين لشرح نتائجها، وتتصدر هذه التحليلات نشرات الأخبار والصفحات الأولى من الصحف.

يضاف إلى ذلك أهمية الرأي العام للنظم السياسية أدت إلى قيام مراكز متخصصة لقياسه خاصة في الدول الديموقراطية؛ حيث يوجد بكل مركز قسم خاص يعرف بقسم الرأي العام في كل وقت إزاء مختلف القضايا واستخلاص نتائجها وتحليل مؤشراتها ودلالاتها وفق قواعد معينة. وعلي الرغم من الاهتمام العالمي بقياس الرأي العام إلا أن مصر كانت تخلو حتى وقت قريب من تلك المراكز المتخصصة نظرا لقلة الوعي بأهميته ولظروف تاريخية وحضارية[9].

بالإضافة إلى أن تقنين العلاقة بين الرأي العام وصانعي القرارات يؤدي إلى خلق التفاعل الطبيعي بين اهتمامات وقضايا الرأي العام وقرارات السلطة السياسية، الأمر الذي يضمن الحفاظ على الاستقرار السياسي والاجتماعي من ناحية وإحداث التغيرات المجتمعية من ناحية أخرى.

وبداية من النصف الأول من القرن التاسع عشر، بدأت تتبلور قوة وأهمية الرأي العام، ولم يستطع مؤرخ أو باحث أن يتجاهل وجود قوة سياسية واجتماعية تدعى: (الرأي العام) سواء أكان يقرها أو ينكرها؛ لذلك فالرأي العام قد نجده في داخل دائرة اهتمام جميع التخصصات، مثل: السياسة والاقتصاد والنواحي الاجتماعية والنفسية وعلماء المناهج ... إلخ، كل له إسهاماته ووجهة نظره في تلك الظاهرة، وذلك أوجد تعارضا في بعض الأحيان في حصيلة النتائج التي تسفر عنها الدراسات في كل مجال[9]؛ نظرا لاختلاف الانتماءات التخصصية والاتجاهات الأيديولوجية، إلا أن هذا التعدد والتعارض أدى في الوقت نفسه إلى إعطاء صورة متنوعة ومتكاملة للظاهرة، وأتاح فرصة التمايز والتنوع بين النتائج، وذلك أدى إلى الوقوف على كافة المتغيرات والعوامل المؤثرة في الرأي العام.

المبحث الثالث

مفهوم الرأي العام

تتعدد وتتنوع تعريفات ظاهرة الرأي العام نظرًا لأهميتها في المجتمعات البشرية المختلفة؛ حيث يقال في معني الرأي العام بأن هذا الشخص (ارتأَى) الشيءَ: أي أبصره، ويقال: ارتأَى في الأمر، وارتأَى رأيا في الأمر، (الرأْيُ): الاعتقادُ، والعقلُ، والتدبيرُ. والنظرُ والتأمل، ويقال: رأيته رَأْيَ العين: حيث يقع عليه البصر. والرأْي عند (الأصوليين): هو استنباط الأحكام الشرعية في ضوء قواعد مقررة[10].

وعلى هذا الأساس فالرأي العام هو ذلك الرأي الذي يعبر عن أكبر شريحة ممكنة من الجماهير يمكنها التعبير عن نفسها في ضوء معطيات معينة.

ويرى الدكتور حامد قويسي بأنه يمكننا فهم (الرأي العام) كمفهوم اجتماعي يعبر عن تشكل اتجاهات التفكير واتخاذ المواقف والتعبير، وأيضا كمفهوم سياسي يعكس علاقة المجتمع والدولة.

ويمكن فهم الرأي العام من خلال اقترابين[11]:

الأول: تمييز مفهوم (الرأي العام) عن المفاهيم المقاربة والمشابهة والمتداخلة مثل: الميول السياسية، الاتجاه السياسي، الموقف السياسي، الحكم السياسي، والحشد العام. وبالتمييز بين (الرأي العام) و(الاتجاهات أو الميول) و(الفعل السياسي) أو (السلوك)، و(الأحكام)؛ فالرأي العام يختلف عن الاتجاه والميل؛ ففي حين يكون الأول معلنا ومعبرا عنه نجد أن الثاني استجابة داخلية مبكرة.

والرأي دليل على وجود الاتجاه أو الميل، ولكن العكس ليس حتميا؛ فالميل لا يشترط أن يتحول إلى رأي يتم الإفصاح عنه؛ فما يميز الرأي العام عن الرأي الشخصي هو درجة العمق والاستقرار، والتراكم الجمعي، ثم العلانية.

ووصف (العام) يعني أنه يقوم على أساس قضية معينة تخضع للنقاش العقلاني، في حين أن مفهوم الحشد الجماهيري يتميز بوحدة التجربة الوجدانية، لكنها قد تكون ظرفية وعشوائية، أو تكون من جهة أخرى موجهة وغير حرة أو عقلانية؛ كما في نماذج (التعبئة السياسية) في النظم السياسية السلطوية، ويصبح السؤال هو: كيف يمكن ضمان استقلال الرأي العام عبر عملية تشكلٍّ مدنية، ترتبط بنمو الحركات الاجتماعية وفاعليتها؟ وعبر توظيف ما تقدمه ثورة الاتصالات والمعلوماتية والاستفادة منها في فهم ما يجري في السياسات العالمية، وأيضا استكشاف كيف يمكن - رغم هذه الإمكانات الاتصالية - أن تفلح دولة ما في خلق نوع من (الحشد الجماهيري) لتأييد العمل العسكري في السياسة الخارجية كأسلوب للتعامل مع الأزمات ولزيادة التأييد السياسي، وزيادة فرص الفوز في الانتخابات، في حين يتسم النظام السياسي بالليبرالية، وهي من تحديات فهم كيفية تطور وتشكل الرأي العام بشكل معقد ومركب.

يعتبر مفهوم الرأي العام من المفاهيم المتعددة والمتنوعة في الاتجاهات؛ حيث إن قبول وجهة نظر واحدة من بين وجهتي نظر متعارضتين أو وجهات نظر كثيرة متعارضة، على حين أن كل واحدة منها تصلح أن يتقبلها العقل الرشيد بوصفها وجهة النظر الوحيدة الصادقة والتعبير عن آراء جماعة من الأشخاص إزاء قضايا، مسائل أو مقترحات معينة تهمهم، سواء أكانوا مؤيدين أو معارضين لها؛ بحيث يؤدي موقفهم بالضرورة إلى التأثير السلبي أو الإيجابي على الأحداث بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في لحظة معينة من التاريخ[(12)].

ويعرف البعض الرأي العام على أنه حكم عقلي، يصدر من جمهور من الناس يشتركون بالشعور بالانتماء، ويرتبطون بمصالح مشتركة إزاء موقف من المواقف، أو تصرف من التصرفات، أو مسألة من المسائل التي يثار حولها الجدل بعد مناقشة عقلية[(13)].

والرأي العام أيضا هو الرأي الغالب أو الاعتقاد السائد أو إجماع الآراء أو الاتفاق الجماعي لدى غالبية فئات الشعب أو الجمهور تجاه أمر أو ظاهرة أو قضية أو موضوع معين يدور حوله الجدل، وهذا الإجماع له قوة وتأثير على القضية أو الموضوع الذي يتعلق به[(14)].

والرأي العام هو مجموع معين من الأفكار والمفاهيم التي تعبر عن مواقف مجموعة أو عدة مجموعات اجتماعية إزاء أحداث أو ظواهر من الحياة الاجتماعية، إزاء نشاط الطبقات والأفراد، وهو كذلك وجهات النظر والشعور السائد بين جمهور معين في وقت معين إزاء موقف أو مشكلة من المشكلات[15].

والرأي العام هو اتجاهات ومواقف الناس إزاء موضوع معين حين يكون هؤلاء الناس أعضاء في نفس الجماعة المعينة، وهو الرأي الذي ينتج عن المؤثرات وردود الأفعال المتبادلة بين أفراد أية جماعة كبيرة من الناس. والرأي العام هو اصطلاح مستخدم للتعبير عن مجموعة الآراء التي يدين بها الناس إزاء المسائل التي تؤثر في مصالحهم العامة والخاصة[16].

هناك اتفاق إلى حد كبير بين علماء السياسة والاجتماع والاقتصاد وعلم النفس الاجتماعى والاتصال على أهمية وجود الرأي العام في المجتمع، ومع هذا الاتفاق اختلفوا حول تعريفه وتحديد مفهومه.

وهناك العديد من التعريفات الأجنبية والعربية للرأى العام، منها على سبيل المثال:

تعريف (جلت)، وهو أحد علماء الرأي العام الأجانب الذي ذهب على أنه فهم معين للمصالح العامة الأساسية يتكون لدى كافة أعضاء الجماعة[17].

وهذا التعريف يقف عند مرحلة الفهم فقط، وليس إبداء الرأي وظهور اتجاهات معينة لدى الجماهير تحدد ما تريده بالضبط، علاوة على أنه مفهوم يتصف بالعمومية.

وهناك **تعريف (بونج)** للرأى العام على أنه الحكم الاجتماعى لجماعة ذات وعي ذاتي على موضوع ذى أهمية عامة بعد مناقشة عامة مقبولة. وهذا التعريف ينقصه الوضوح والتحديد، ولا يعطى تعريفًا شاملًا للرأى العام[18].

كما **يعرف (أولبورت فلويد)** الرأي العام على أنه تعبير جمع كبير من الأفراد عن آرائهم في موقف معين، إما من تلقاء أنفسهم أو بناء على دعوة توجه إليهم تعبيراً مؤيدًا أو معارضًا لمسألة معينة أو شخص معين أو اقتراح ذي أهمية واسعة؛ بحيث تكون نسبة المؤيدين أو المعارضين، ودرجة اقتناعهم وثباتهم واستمرارهم كافية لاحتمال ممارسة

التأثير على اتخاذ إجراء معين بطرق مباشرة أو غير مباشرة تجاه الموضوع الذي هم بصدده[19].

وهناك تعريف للرأي العام قدمه **الأستاذ الدكتور مختار التهامي** ينص على أنه: "الرأي السائد بين أغلبية الشعب الواعية في فترة معينة نحو قضية معينة أو أكثر يحتدم حولها الجدل والنقاش، وتمس مصالح هذه الأغلبية أو قيمها الإنسانية مسًّا مباشرًا"[20].

ويقصد الدكتور تهامي في تعريفه السابق بأغلبية الشعب أي أن الرأي الذي ينبغى أن يؤخذ في الاعتبار هو رأي الأغلبية، ولن يقلل من أهمية هذا الرأي وجود آراء مخالفة لبعض الفئات ذات المصالح المغايرة لمصالح الأغلبية.

ويعرف **الدكتور محمد عبد القادر حاتم** الرأي العام على أنه: الحكم الذي تصل إليه الجماعة في قضية ما، ذات اعتبار ما. ويأخذ الدكتور عاطف عدلي العبد على هذا التعريف أن الحكم مرحلة تالية للرأي العام اليومي الذي لا يصل إلى درجة الحكم[21].

والرأي العام - كما يري البعض من الخبراء - يعني قبول وجهة نظر واحدة من بين وجهتي نظر متعارضتين أو وجهات نظر كثيرة متعارضة، على حين أن كل واحدة منها تصلح أن يتقبلها العقل الرشيد بوصفها وجهة النظر الوحيدة الصادقة، والتعبير عن آراء جماعة من الأشخاص إزاء قضايا أو مسائل أو مقترحات معينة تهمهم، سواء أكانوا مؤيدين أو معارضين لها، بحيث يؤدي موقفهم بالضرورة إلى التأثير السلبي أو الإيجابي على الأحداث بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في لحظة معينة من التاريخ[22].

كما يعني الرأي العام حكمًا عقليًّا يصدر من جمهور من الناس، يشتركون بالشعور بالانتماء، ويرتبطون بمصالح مشتركة إزاء موقف من المواقف أو تصرف من التصرفات أو مسألة من المسائل التي يثار حولها الجدل بعد مناقشة عقلية.

ويعني الرأي العام أيضا الرأي الغالب أو الاعتقاد السائد أو إجماع الآراء أو الاتفاق الجماعي لدى غالبية فئات الشعب أو الجمهور تجاه أمر ما أو ظاهرة أو قضية أو موضوع معين يدور حوله الجدل، وهذا الإجماع له قوة وتأثير على القضية أو الموضوع الذي يتعلق به[23].

والرأي العام هو مجموع معين من الأفكار والمفاهيم التي تعبر عن مواقف مجموعة أو عدة مجموعات اجتماعية إزاء أحداث أو ظواهر من الحياة الاجتماعية، وإزاء نشاط الطبقات والأفراد، ووجهات النظر والشعور السائد بين جمهور معين في وقت معين إزاء موقف أو مشكلة من المشكلات.

كما أن هناك تعريفًا للرأي العام على أنه اتجاهات ومواقف الناس إزاء موضوع معين؛ حين يكون هؤلاء الناس أعضاء في نفس الجماعة المعينة؛ إنه الرأي الذي ينتج عن المؤثرات وردود الأفعال المتبادلة بين أفراد أية جماعة كبيرة من الناس[24].

كما أن الرأي العام أيضا هو اصطلاح مستخدم للتعبير عن مجموعة الآراء التي يدين بها الناس إزاء المسائل التي تؤثر في مصالحهم العامة والخاصة، وهو الرأي المشترك، خصوصا عندما يظهر أنه رأي العامة من الناس.

بينما يشير الرأي العام في الإسلام إلى اتجاهات جماهير المسلمين نحو قضية تهم هذه الجماهير في وقت ومجتمع معين بعد مشاورة وحوار ونقاش يحكمه كتاب الله وسنة رسوله[25].

وبعد هذه التعريفات المختلفة للرأي العام، نحن نرى أن الرأي العام هو الرأي الذي يستحوذ على قبول أراء أغلبية الأفراد على اختلاف مستوياتهم العمرية والتعليمية والثقافية داخل المجتمع، تجاه قضية معينة تمس مصالحهم بصورة مباشرة خلال فترة أو فترات معينة.

* * *

المبحث الرابع

وظائف الرأي العام

تتعدد وتتنوع الوظائف التي يقوم بها الرأي العام داخل المجتمع، وهناك أعباء ووظائف كثيرة تقع على عاتق الرأي العام ويتكفل بها، ومن هذه الأعباء والوظائف نذكر منها الآتي[26]:

1- الرأي العام مرآة تعكس أخلاق المجتمع:

يعد الرأي العام ـ بحق ـ المرآة التي تنعكس من خلالها قيم المجتمع وسلوكيات أفراده وأخلاقياته ومثله، وهذه المسئولية يتكفل بأعبائها الرأي العام في كل مجتمع.

يقول (ماكدوجال) في ذلك: "إن الرأي العام هو أحد العوامل الأربعة الكبرى التي تحمل المثل الخلقية بجانب:

أ- القوة.

ب- العادات والتقاليد.

ج- العقل.

والرأي العام يعتبر بهذا أقوى سند للأخلاق".

على هذا يكون الرأي العام الدعامة التي يمكن أن تحتمي بها المثل والأخلاق في المجتمع؛ إذ إن الرأي العام سيرفض - بلا شك - أي تصرف لا أخلاقي يمكن أن يصدر من قبل أي فرد من أفراد المجتمع، كما أن الرأي العام سوف يضع في الدائرة الحمراء من ينتهك المثل الأخلاقية للمجتمع الإسلامي، فيكون ذلك الفرد بمعزل عن المجتمع.

وبما أن الإنسان بمقتضى فطرته لا يمكنه العيش بمعزل عن الحياة في الجماعة - سيتأمل كثيرًا قبل أن يتصرف تصرفًا ما، يمكن أن يضعه في دائرة العزلة الاجتماعية.

وقد تجلت آثار هذا الأمر في المقاطعة الاجتماعية التي أمر بها الرسول لأولئك الذين تخلفوا عن الجهاد مع رسول الـلـه صلى الـلـه عليه وسلم في إحدى غزواته حين صاروا درسًا لكل من تسول له نفسه مخالفة القيم الإسلامية؛ فقد وصف القرآن الكريم الحالة النفسية المتردية التي كان يعيشها أولئك المتخلفون جراء مقاطعة المجتمع لهم قائلًا:

(حَتَّى إِذَا ضَاقَتْ عَلَيْهِمُ الأَرْضُ بِمَا رَحُبَتْ وَضَاقَتْ عَلَيْهِمْ أَنفُسُهُمْ وَظَنُّواْ أَن لاَّ مَلْجَأَ مِنَ الـلـهِ إِلاَّ إِلَيْهِ ثُمَّ تَابَ عَلَيْهِمْ لِيَتُوبُواْ إِنَّ الـلـهَ هُوَ التَّوَّابُ الرَّحِيمُ {118/9})[التوبة].

فكان الرأي العام إذن وسيلة رادعة لكل من يحاول مخالفة القيم الإسلامية وتجاوزها، ولكنه ليس من نوع تلك الوسائل والسبل العقابية التي تستخدم في ردع المخالفين وكفهم عن غيهم، وإنما يعد وسيلة سلمية يلتجئ إليها الإسلام تجاه مخالفيه، وهذا يرد زعم البعض من أن الدين الإسلامي الحنيف هو دين العنف، دين العصا الغليظة إزاء من يخالف أحكامه!.

إذن، فالرأي العام "يقوم بوظيفة الحارس على الأخلاق المستمدة من القيم الدينية والروحية، والنظرة الإسلامية للرأي العام تتفق مع أفكار هؤلاء الخبراء والباحثين؛ فالرأي العام الإسلامي مطالب بالحفاظ على الأخلاق الإسلامية التي وردت في كتاب الـلـه وسنة رسوله، وعليه أن يقوّم أي انحراف أو خروج عن المثل التي جاء بها الإسلام، بل وإلزام جميع المسلمين بعدم السكوت على أي خطأ أو منكر يواجهونه".

فالإسلام يحث الرأي العام دائمًا عن طريق الآيات وأقوال الرسول صلى الـلـه عليه وسلم وأهل بيته الطاهرين ~ على القيام بأعباء هذه الوظيفة وعدم التساهل فيها، وإلا ففي التهاون العقاب الأكبر الذي يدفع المجتمع ثمنه من خلال تسلط الأشرار على المجتمع الذي نسي وظيفته هذه، فقد ورد في الكتاب الكريم قوله تعالى في ذلك:

(لاَّ خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّن نَّجْوَاهُمْ إِلاَّ مَنْ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلاَحٍ بَيْنَ النَّاسِ وَمَن يَفْعَلْ ذَلِكَ ابْتَغَاء مَرْضَاتِ الـلـهِ فَسَوْفَ نُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا {114/4})[النساء].

كما ورد عن رسول اللـه صلى اللـه عليه وسلم قوله:

"من رأى منكم منكرًا فليغيره بيده، فإن لم يستطع فبلسانه، فإن لم يستطع فبقلبه، وذلك أضعف الإيمان"

2ـ دعم الهيئات والمنشآت الاجتماعية والاقتصادية:

أما الوظيفة الثانية التي يتكفل بها الرأي العام فهي دعم الهيئات والمنشآت الاجتماعية والاقتصادية؛ فمن المعروف أن الهيئات والمنشآت المتقدمة الذكر لم تكن قد أسست لنفسها، وإنما كان الغرض من تأسيسها وإقامتها هو المجتمع الذي ما لم تحصل على تأييده ماديًّا ـ بالنسبة للمنشآت الاقتصادية ـ ومعنويًّا ـ بالنسبة للهيئات الاجتماعية - فلن يكتب لها الاستمرار.

"فالمنشأة التي لا يسندها الرأي العام يصعب عليها أن تحصل على ما تريد من الدعم المالي والأدبي الذي يؤيده الرأي العام".

3ـ دعم الجماهير معنويًّا وبث النشاط والحيوية فيها:

وهذه وظيفة أخرى يتكفل بها الرأي العام كذلك؛ فالخبراء يرون أن الحفاظ على الروح المعنوية من الأدوار الرئيسة المنوطة بالرأي العام.

فكلما كان تأييد الرأي العام لقيم الجماعة قويًّا كلما خلق في تلك الجماعة روحًا معنوية عالية، بخلاف ما لو كان تأييد الرأي العام لقيم الجماعة تاييدًا ضعيفًا، أو فيما لو انقسم الرأي العام على نفسه إلى رأيين عامين يناقض أحدهما الآخر أو يضاده؛ فإن الروح المعنوية - ستكون بلا أدنى شك - ضعيفة ومتدنية.

"إذن، فتأييد الرأي العام أمر أساس إذا أريد أن تكون هناك روح معنوية عالية، وذلك يقوي الروح المعنوية في الشعب بالاتفاق على الأهداف، والعزم الأكيد على تحقيقها ...".

هذا بالنسبة للرأي العام بصورة عامة، ولم يكن الإسلام قد جاء بخلاف هذا فيما يخص دور الرأي العام في تقوية الروح المعنوية للجماعة.

فالدين الإسلامي يحث دومًا على دعم روح التعاون بين المسلمين، كما في قوله - عز وجل -: (وَتَعَاوَنُواْ عَلَى الْبرِّ وَالتَّقْوَى وَلاَ تَعَاوَنُواْ عَلَى الإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ)[المائدة:2] ، بتربيتهم على روح التعاون والإيثار والتضامن الاجتماعي فيما بينهم، وما المؤاخاة التي قام بها الرسول الكريم صلى اللـه عليه وسلم إبان هجرته إلى يثرب سوى مظهر من مظاهر هذه الدعوة لضمان رفع الروح المعنوية بين المسلمين.

كما ورد عن رسول اللـه صلى اللـه عليه وسلم قوله: **"المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضًا"**

ومن المعلوم أن الأنظمة البشرية تعتبر رأي الأغلبية محورًا ومقياسًا تعرف من خلاله الخطأ من الصواب، وتميز بين الحق والباطل، فهل يتخذ الدين الإسلامي من رأي الأغلبية مقياسًا للحق، كذلك كما هو الحال في الأنظمة البشرية، أم أنه يختلف معها في ذلك؟ مجرد سؤال، والإجابة عليه قد تكون:

إن الدين الإسلامي لا يعتد برأي الأغلبية فيما لو خالف المصادر الأساسية التي تعد الدستور الأساس للمسلمين، أعني بذلك القرآن الكريم، والسنة النبوية الشريفة.

إذن فالرأي العام ليس هو المقياس للحق دائمًا، بل يعد مقياسًا ما دام لم يجانب أو يخالف تلك المصادر، أما لو خالفها فلا قيمة له في الإسلام[27].

فالبشر قابلون للخطأ وتتحكم في آرائهم ومواقفهم الظروف المختلفة الذاتية والاجتماعية.

وهذا الأمر استفادت به الدراسات الحديثة كذلك حيث توصلت في نتائجها إلى "أن رأي الأغلبية - بصرف النظر عن صحته أو خطئه - يدفع الآخرين إلى تأييده في حين أن المعلومات التي تردد رأي الأقلية لا يحتمل أن تجذب المؤيدين؛ فقد أظهرت نسبة كبيرة من الأبحاث أن الجماهير تعتنق بعض الآراء؛ لأنها تعتقد ببساطة أنها تتفق مع رأي الأغلبية أو الرأي الشائع حتى لو كان غير صحيح".

4- الرأي العام ودوره في مراقبة الحكام:

يقوم الرأي العام في العصر الحديث بدور مهم - طوال الوقت - بمراقبة سلوكيات الحكام وأفعاله، وذلك حيال كافة القضايا المجتمعية الداخلية والخارجية، وذلك من

خلال المجالس التشريعية والنيابية ووسائل الإعلام المختلفة، وإن كان ذلك يحدث في المجتمعات المتقدمة فقط، بينما هذا الدور لم يتضح بعد في المجتمعات النامية؛ ففي مصر مثلا نجد المجالس التشريعية والنيابية والمحلية كان يسيطر عليها الحزب الوطني الذي يترأسه الرئيس السابق محمد حسني مبارك منذ 30 عاما، ووسائل الإعلام الكبري تقع تحت سيطرته؛ حيث إن وزير الإعلام يتم اختياره من قبل الرئيس، وكذلك رؤساء تحرير الصحف الحكومية.

ولقد مارس الرأي العام دوره في مراقبة الحكام في صدر الإسلام، ولقد كان الرسول صلى اللـه عليه وسلم - أول حاكم للدولة الإسلامية - كثيرًا ما يحث المسلمين على ممارسة دورهم في مراقبة الحكام وإبداء الرأي في القضايا التي تهم المسلمين، وليس ذلك إلا درسًا عمليًّا يعلم المسلمين من خلاله ضرورة مراقبة الحاكم، وإلا فالرسول الأكرم صلى اللـه عليه وسلم لم يكن بحاجة إلى من يراقبه، وهو الذي يقول عنه كتاب اللـه:

(وَمَا يَنطِقُ عَنِ الْهَوَى {3/53} إِنْ هُوَ إِلَّا وَحْيٌ يُوحَى {4/53}) [النجم].

فإذا "ما راجعنا كتب السيرة لرأينا أن سيرة الرسول صلى اللـه عليه وسلم المقدسة مليئة بالشواهد الدالة على تأييده ودعمه صلى اللـه عليه وسلم لمبدأ الشورى والعمل به؛ فكثيرًا ما كان يردد على أصحابه قوله: **"أشيروا عليَّ"**

ففي غزوة أحد مثلًا كان رأي الرسول صلى اللـه عليه وسلم وجماعة من أصحابه هو البقاء في المدينة المنورة وعدم الخروج منها، ورغم أن النتائج أسفرت فيما بعد عن صحة وسداد رأي الرسول صلى اللـه عليه وسلم، ولكن بما أن آراء الأكثرية استقرت على الخروج فقد وافقهم الرسول صلى اللـه عليه وسلم على ما أرادوه وتحمل من أجل ذلك ما تحمل من المصائب الجليلة".

إذن، كان "رأيه صلى اللـه عليه وسلم البقاء في المدينة، فإذا جاء المشركون قاتلهم المسلمون، لكن جماعة من المسلمين كان رأيهم النفير، فوافقهم النبي صلى اللـه عليه وسلم".

أما "الخلفاء الأوائل فقد أبقوا على هذه السنة المقدسة وحافظوا عليها، وذلك أدى - بالنتيجة - إلى تلك الانتصارات الباهرة التي حققوها في الصدر الأول من الإسلام".

هذا بالنسبة للصدر الأول من الرسالة السماوية.

أما بالنسبة لما لحق هذه الفترة وإلى الآن، فما هو دور الرأي العام في المراقبة، هل يقف الرأي العام موقفًا سلبيًّا إزاء الحكام وما يقترفون، أم أنه يجب عليه أن يمارس دوره وأن لا يتحجج بانحراف الحاكم عن جادة الشريعة واستيلائه على الحكم بالطرق غير المشروعة؟

إن السكوت إزاء ما يقوم به الحكام على فرض انتهاجهم سلوكيات خاطئة لا يخلف غير تمادي الحاكم الظالم في غيه وطغيانه، بخلاف ما لو مارس الرأي العام الإسلامي دوره في الضغط على الحاكم لتعديل سلوكه[28].

* * *

المبحث الخامس

أنواع الرأي العام

تتعدد أنواع الرأي العام كما يرى خبراء الإعلام فيما يلي[29]:

أولاً : الرأي العام من حيث عمق التأثير والتأثر:

ويقسم البعض الرأي العام حسب عمق التأثير والتأثر إلى:

1- الرأي العام القائد أو المسيطر:

ويتولى هذا الرأي داخل المجتمع وظيفة القائد الذي يقود ويثقف ويوجّه ويرشد الناس، ويتكون من صفوة القوم من المتعلمين والمثقفين.

مثل: الصحفيين والكتاب والسياسيين وأساتذة الجامعات والعلماء والمفكرين.

وهؤلاء لهم أهداف معينة يحرصون على إقناع الشعب بها، ويبذلون في سبيل ذلك جهدًا، ليس في سبيل أو مقدور المواطن العادي بذله؛ بما لهم من قدرة على الإقناع والتأثير.

2-الرأي العام القارئ أو المثقف:

وهو الرأي الذي يمثله أنصاف المتعلمين والمثقفين، وهو رأي يؤثر فيما هو أقل منه درجة من حيث الثقافة والتعليم، ويتأثر بوسائل الإعلام والدعاية بدرجات متفاوتة حسب مستوى نضجه.

مثل: الحاصلين على شهادات متوسطة أو تعليم متوسط ورجل الشارع وقارئ الصحف الذين يجمعون من المعلومات والآراء ما يمكنهم من فهم وسائل الإعلام.

3-الرأي العام المنقاد:

ويتكون هذا الرأي من السواد الأعظم من الشعب غير القادرين على مواصلة الاطلاع والبحث ومعرفة الأحداث. وأصحاب هذا الرأي ينقادون لما يوجهه لهم أفراد الرأي المستنير والرأي العام القارئ، وتؤثر فيه وسائل الإعلام والدعاية، ويتقبل الشائعات.

ويتشكل هذا النوع عادة من الأكثرية من الشعب التي نالت حظًّا قليلًا من التعليم والثقافة.

ويؤمنون بكل ما يذاع ويعرض في وسائل الاتصال العامة المقروءة والمسموعة والمرئية والإلكترونية؛ مثل: المدونات والفيس بوك والمواقع الإخبارية على الإنترنت.

ثانيًا : الرأي العام من حيث عنصر الزمن:

وينقسم إلى:

1- الرأي العام الدائم:

هو الرأي الذي يرتكز على أسس تاريخية وثقافية ودينية، ويشترك فيه السواد الأعظم من الأمة؛ حيث يتصل اتصالًا قويًّا بالأشياء الثابتة في الأمة؛ كالدين والأخلاق والتقاليد، ولا تؤثر في هذا الرأي الحوادث الجارية أو الظروف الطارئة إلا نادرًا؛ لأنه وليد التفاعل بين الفرد ومقومات الجماعة والمجتمع.

2- الرأي العام المؤقت:

وهو الرأي الذي يتشكل بصورة مؤقتة حسب ظروف وأحوال معينة، وينتهي بانتهاء هذه الظروف والأحوال.

مثل: الرأي الذي تمثله الأحزاب السياسية، والهيئات الخاصة ذات البرامج المحددة والأهداف المعينة.

3- الرأي العام اليومي أو المتقلب:

وهو الرأي الذي يتشكل بصورة يومية، وتعيش عليه الصحف اليومية؛ حيث يتأثر بالأحداث اليومية أكثر من غيره.

مثل: تعيش الصحافة الإخبارية المثيرة على الرأي العام اليومي؛ فهى تتلقف الأحداث اليومية وتجعل منها العناوين العريضة الضخمة بعرض الصحيفة لجذب القراء.

ثالثًا: الرأي العام حسب أنواع الرأي:

وينقسم إلى:

1- الرأي الشخصي:

وهو الرأي الذي يكوّنه الفرد لنفسه طبقًا لدرجة ثقافته وخبراته وتفاعله واتصاله مع المجتمع. وهو الذي يعبر عن وجهة نظره دون أن يخشى من الجهر به شيئًا؛ كأن يشارك به في مؤتمر أو ندوة ما.

2- الرأي الخاص:

وهو رأي الفرد أيضًا، ولكنه يريد أن يحتفظ به لنفسه، ولا يبوح به؛ خشية تعريض نفسه للضرر، ويستخدمه في التصويت السري فقط.

رابعًا: الرأي العام من حيث التقسيم الكمي:

وينقسم إلى:

1- **رأي الأغلبية:** وهذا الرأي يمثل رأي أكثر من نصف الجماعة.

2- **رأي الأقلية:** وهذا الرأي يقل عن نصف الجماعة.

3- **الرأي الساحق:** وهذا الرأي يمثل حالة من الاتفاق، تصل إليها الجماعة أو أكثريتها الساحقة، وهو ليس رأي الأغلبية، إنما رأي قريب من الإجماع؛ حيث يقترب من التقاليد والعرف والعادات الاجتماعية.

4- **الرأي الائتلافي:** وهو رأي جملة من الأقليات المختلفة في الاتجاهات، والتي تجمعت لتحقيق هدف معين تحت ظروف خاصة.

خامسًا: الرأي العام من حيث الوجود:

وينقسم إلى:

1- رأي عام موجود بالفعل:

وهو الرأي العام الموجود؛ نتيجة لبعض الأحداث، تظهر آثاره في التعليقات والمناقشات.

مثل: الندوات والمناقشات والمؤتمرات والمناظرات التي تُجْرَى بين المرشحين.

2- رأي عام متوقع وجوده:

وهذا الرأي لم يكن موجودًا أصلًا، ولكن يتوقع وجوده عقب بعض الأحداث أو المشاكل؛ حيث تلعب مراكز بحوث الرأي العام دورًا مهمًّا في التنبؤ بالرأي العام المتوقع، خاصة في الدول الديموقراطية المتقدمة.

مثل: تزوير الانتخابات العامة.

ومثل: ظاهرة التعذيب في السجون.

ومثل: الاعتداء الإسرائيلي على الفلسطينيين.

سادسًا: الرأي العام من حيث درجة الظهور:

وينقسم إلى:

1- الرأي العام الظاهر:

وهو الرأي العام المعبر عنه، ويظهر فقط في الدول الديموقراطية؛ حيث يتمتع مواطنوها بحرية التعبير عن آرائهم.

2- الرأي العام الكامن:

وهو الرأي غير الظاهر، ومن ثم فهو غير المعبر عنه، ويظهر فقط في دول الحكم الديكتاتوري؛ مثل: معظم الدول العربية والأفريقية.

وهذا الرأي قد يتحول إلى ظاهر في الحالات التالية:

أ- ازدياد اتجاه الناس نحو قضية معينة لا يمكن كتمانها، هنا يظهر الرأي العام وينطلق استجابة للعامل السيكولوجي لديهم.

مثال: انتفاضة الجماهير عام 1977 ضد النظام الحاكم بسبب ارتفاع سعر رغيف العيش قرش صاغ، وأطلق عليها انتفاضة الحرامية في عهد الرئيس الراحل محمد أنور السادات.

ب- رفع الموانع الاجتماعية أو القانونية التي كانت تحول دون التعبير عن الرأي.

مثل: موافقة الحكومة والرقابة على ظهور آراء معينة لم يكن يتاح لها الظهور من قبل.

مثل: انتقاد رئيس الجمهورية في الصحف والمجلات وعلى شاشات الفضائيات في مصر في عهد الرئيس مبارك، ولم يكن ذلك متاحًا في عهد الرئيسين الراحلين: عبد الناصر والسادات.

سابعًا: الرأي العام من حيث النطاق الجغرافي:

وينقسم إلى:

1- **الرأي العام المحلي:** وهو الرأي السائد في شارع أو قرية أو مدينة أو ولاية أو محافظة ما؛ مثل: رأي محافظة الإسكندرية أو شارع الملك فيصل في الجيزة.

2- **الرأي العام الوطني أو القومي:** وهو الرأي الذي يرتبط بالوطن أو الدولة الكائن بها، وتستند إلى السلطة القائمة؛ مثل: الرأي المصري في قضية الوحدة الوطنية.

3- **الرأي العام الإقليمي:** وهو الرأي السائد بين مجموعة من الشعوب المتجاورة جغرافيًا في فترة معينة نحو قضية أو أكثر يحتدم حولها الجدل والنقاش.

مثل: الرأي العام الأفريقي، الرأي العام الأسيوي، الرأي العام الخليجي، الرأي العام الأوروبي.

4- الرأي العام العالمي : وهو الرأي السائد بين أغلبية شعوب العالم في فترة معينة نحو قضية معينة.

مثل: رأي مجموعة شعوب الدول الاشتراكية، رأي مجموعة شعوب الدول الرأسمالية؛ مثل: رأي دول مجلس الأمن؛ لذلك فهو رأي شعوب، وليس رأي حكومات.

وزادت أهمية الرأي العام العالمي بعد انتشار وسائل الاتصال الحديثة والبث المباشر بالأقمار الصناعية والدعاية المبتكرة التي لجأت إليها الدول المتحاربة، بين الحربين العالميتين اللتين شهدهما القرن العشرين.

لذلك كلما زاد عدد الشعوب المتحررة من نير الاستعمار ازداد الرأي العام العالمي قوة وتأثيرًا وفعالية.

وهناك عدة تصنيفات أخرى للرأي العام، أهمها[30]:

1- الرأي العام المسيطر، وهو رأي القادة والزعماء والحكومات.

2- الرأي المنقاد، وهو رأي السواد الأعظم من الناس.

3- الرأي العام المستنير، وهو رأي الطبقة المثقفة في المجتمع.

وهناك مفهوم "قادة الرأي العام" بوصفه إطارا تحليليا متسعا، يشمل أولئك الذين في مقدرتهم التأثير في آراء الآخرين أو تغيير رؤيتهم للقضايا المختلفة باعتبارها عملية تتكون من عدة مراحل متواصلة يكمل بعضها البعض الآخر: (المشكلة، والاقتراحات والحلول)، ومراحل تتطور من "الرأي"؛ حتى نصل إلى القرار السياسي الذي هو محط اهتمام التحليلات السياسية باعتباره أرقى أشكال التعبير السياسي الجماهيري.

* * *

مراجع الفصل الأول

1- عاطف عدلي العبد، الرأي العام وطرق قياسه، (القاهرة، دار الفكر العربي، 2005).

2- محمد عبد القادر حاتم، ديموقراطية الإعلام والاتصال (القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1996).

3- محمد عبد القادر حاتم، الإعلام في القرآن الكريم، (القاهرة: مكتبة الأسرة، 1998).

4- جمال مجاهد، الرأي العام وطرق قياسه (الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2009).

5- المرجع السابق نفسه.

6- عاطف العبد، الرأي العام وطرق قياسه، مرجع سابق.

7- أحمد بدر، أصول البحث العلمي ومناهجه (الكويت: وكالة المطبوعات، 1982).

8- المرجع السابق نفسه.

9- محمد عبد القادر حاتم، ديموقراطية الإعلام والاتصال، مرجع سابق.

10- أحمد بدر، الرأي العام: طبيعته وتكوينه وقياسه ودوره في السياسة العامة، مكتبة غريب، القاهرة، 1977.

11- محمد عبد القادر حاتم، الإعلام في القرآن الكريم، مرجع سابق.

12- أحمد بدر، الرأي العام، مرجع سابق.

13- إبراهيم إمام، الإعلام والاتصال بالجماهير، (القاهرة: مكتبة الأنجلو، 1969).

14- إسماعيل على سعد، الاتصال والرأي العام، مبحث في القوة والأيديولوجية، (الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 1979).

15- المرجع السابق نفسه.

16- عاطف عدلي العبد، الرأي العام وطرق قياسه، مرجع سابق.

17- إبراهيم إمام، الإعلام والاتصال بالجماهير، مرجع سابق.

18- عاطف عدلي العبد، مرجع سابق.

19- مراد بن علي زريقات، تأثير وسائل الاتصال الإلكترونية في الرأي العام، ورقة مقدمة لمؤتمر القاهرة لأمن المعلومات، (القاهرة: 2-2008/6/4).

20- المرجع السابق نفسه.

21- المرجع السابق نفسه.

22- عاطف عدلي العبد، مرجع سابق.

23- أحمد أبو المجد، البحث الاجتماعى، (سرس الليان: مركز التربية الأساسية في العالم العربى، 1959).

24- مراد بن علي زريقات، تأثير وسائل الاتصال الإلكترونية في الرأي العام، مرجع سابق.

25- محمد عبد القادر حاتم، ديموقراطية الاتصال والإعلام، مرجع سابق.

26- جمال مجاهد، الرأي العام وطرق قياسه، مرجع سابق.

27- جمال مجاهد، مرجع سابق.

28- عاطف عدلي العبد، مرجع سابق.

29- إبراهيم إمام، مرجع سابق.

30- عاطف عدلي العبد، مرجع سابق.

* * *

الفصل الثاني

الرأي العام ومقوماته وأساليب تغييره

المبحث الأول

مقومات الرأي العام

يؤكد الخبراء أن الرأي العام في أي بلد من البلدان له مقومات مستمدة من تاريخه وظروفه البيئية المتنوعة[1].

ومعرفة هذه المقومات تساعد على استنباط الاتجاهات المحتملة للرأي العام بالنسبة لموضوع معين، وتمكن من التنبؤ بالاتجاهات المحتملة عند طرح موضوع ما، وتحدد الدور الذي ينبغي أن تقوم به وسائل الإعلام والتنظيمات السياسية والشعبية حيالها، وأهم هذه المقومات[2]:

1- العادات والتقاليد والقيم المتوازنة:

تعكس العادات والتقاليد والقيم المتوازنة طبيعة النظام الاجتماعي السائد في مجتمع من المجتمعات، ويزداد التمسك بالتقاليد في المجمعات البدائية والمتخلفة والفقيرة؛ حيث تتقبل الشعوب عادة معتقداتها المتوارثة بخيرها وشرها على أساس أنها حقائق وبَديهِيَّات لا تقبل الجدل أو إبداء الرأي، وقد تشمل هذه المعتقدات نواحي أخلاقية واجتماعية، كانت مثار جدل في أزمنة سابقة، ثم انتهت إلى الصورة التي تقبلها الجميع، فدخلت طور المعتقدات والأخلاقيات والسلوك والتقاليد المتوارثة.

ويعتبر التراث الحضاري والثقافي لكل أمة من أهم العوامل التي تؤثر في تكوين الرأي وتشكيله.

ويطالب المفكر الإعلامي مختار التهامي بألا نخلط في دراستنا للرأي العام بين هذه المعتقدات والقيم المتوارثة الجامدة، وبين الرأي العام، فالرأي العام يدور حول مسائل موضع جدل ونقاش، بعكس المعتقدات العامة التي رسخت عبر العصور في أذهان الجماهير، ولم تعد مثار نقاش عام.

وفي العصر الحديث يلاحظ أن ميدان المعتقدات والتقاليد المسلم بها قد ضاق، بينما اتسعت دائرة الرأي العام وشملت كثيراً من الأمور التي كانت محرمة على النقاش، مثل:

سفور المرأة وتعليمها؛ وذلك نتيجة لتطور وسائل المواصلات والاتصال ووسائل الإعلام - خاصة الفضائيات - التي مكنت الناس من الاطلاع على معتقدات الشعوب المختلفة وأخلاقياتها وتقاليدها، بما فيها من تناقض وتصارع أحيانًا.

بالرغم من أن القيم والعادات والمعتقدات المتوارثة لا تعتبر من قبل الآراء العامة، إلا أن لها - وخاصة العادات السيئة منها - تأثيرًا كبيرًا جدًّا وبالغ الخطورة على الرأي العام.

ذلك أن الفرد في كثير من الحالات يستلهم هذه القيم والعادات في تكوينه لرأيه حول بعض المسائل الحالية المطروحة للمناقشة؛ فقد يؤيد الرأي العام - في دولة ما - سلوكًا معينًا، في مسألة معينة، كما قد يعارضه، وفي ذلك يقال مثلًا: إن الرأي العام ضد هذا السلوك.

وقد يعني ذلك أن هذه المعارضة الظاهرة أو الكامنة لا تتفق وعادات المجتمع.

فالفرد في كثير من الحالات يستلهم هذه القيم والعادات في تكوينه لرأيه حول بعض المسائل الحالية المطروحة للمناقشة، بل إن هناك بعض الجهات التي تتقن استغلال هذه القيم والعادات لتوجيه الرأي العام وتوجيهًا يتفق مع مصالحها ومآربها، وخاصة في المجتمعات القليلة الحظ من التعليم والثقافة.

كما أن وسائل الإعلام مسئولة عن دحض هذه العادات والتقاليد واقتلاعها من جذورها، وشرح سياسة الحكومة حيالها والملابسات المتباينة التي تمس مصالح الجماهير من قريب وتحتم الإقلاع عن هذه العادات والتقاليد البالية والترويج للقيم والعادات المفيدة، مثل: قيمة العمل وقيمة الادخار ومواجهة بعض الجهات ذات المصالح الخاصة التي تجيد استغلال القيم والعادات المتوارثة لتوجيه الرأي العام توجيهًا يتفق مع مصالحها ومآربها السياسية والاقتصادية والاجتماعية؛ فلقد استطاع الاستعماريون أن يتقنوا فنون السيطرة والتحكم عن طريق دراساتهم للعوامل الحضارية المختلفة والمقومات الثقافية في كل أمة، واستطاعوا على ضوئها أن يمزقوا الأمم شيعًا، ويفتتوا الشعب الواحد شعوبًا متنافرة[3].

فلقد أقام الاستعمار المعاهد المتخصصة لدراسة الشعوب المستهدفة والتعرف على ثقافتها وطابعها القومي لاستخدام ذلك في التأثير على الرأي العام في تلك البلاد وتدريب كبار الساسة الاستعماريين والجواسيس ورجال المخابرات الذين يستخدمهم في تحقيق أهدافه في تلك البلاد عن طريق معرفة محتوى الثقافة من قيم وتقاليد ومعتقدات تمكن الاستعمار من تمزيق الشعوب شيعًا وزرع الأسافين في جماعاتها المختلفة وأعضاء ثقافتها الفرعية.

2- الدين:

يعتبر الدين من أبرز مقومات الرأي العام، ومن المسلمات التي لا تقبل الجدل، ولا تدخل في مجال الرأي العام[4].

ولقد لعبت الأديان - وماتزال - أدوارًا مؤثرة ومهمة في حياة الأمم والجماعات على اختلاف معتقداتها وأديانها، باعتبارها قوى ذات تأثيرات معنوية وروحية وثقافية.

وتعود جذور الدور المؤثر والفاعل للدين إلى قرون طويلة سابقة، فلقد لعبت الكنيسة دورًا أساسيًّا في حياة الكثير من الشعوب وفي مختلف البلاد التي انتشرت فيها المسيحية، وخاصة في أوروبا؛ حيث كان لها دور فاعل في الشئون الروحية والسياسية والاجتماعية والاقتصادية.

كما لعب الدين الإسلامي الحنيف دورًا بارزًا في حياة الشعوب التي اعتنقته منذ فجر الدعوة الإسلامية قبل أكثر من أربعة عشر قرنا وحتى يومنا هذا، وظهر تأثيره في مختلف الشئون الحياتية للمسلمين: أمة ودولة، وتشريعًا ومنهاج حياة، باعتبار أن الدعوة الإسلامية لم تقتصر على الشئون العبادية فحسب، بل يصل تأثيرها إلى كل الشئون الروحية والحياتية.

كما يعتبر الدين أحد مقومات النظام الثقافي، فالدين من العناصر الحضارية الراسخة التي لا تقبل أساسياتها الجدل، وجوهر الدين يبقى ثابتًا لا يتزعزع إلا أن الدين - كما يرى البعض - قد يستخدم استخداما سيئًا؛ كأن يعبأ به البسطاء من المتدينين ويلهب حماسهم لخدمة غرض معين فيتحول الإيمان إلى عصبية.

مثال: الحروب الصليبية الأوروبية في القرون الوسطى بين الشرق والغرب، والتوسع الاستعماري الأوروبي بحجة تحقيق رسالة الجنس الأبيض في نشر المسيحية وسيادة العالم والحركة الصهيونية والاستعمارية، ومنها الادعاء بالحق الإلهي المقدس للملوك، وبأن الملوك خلفاء اللـه في الأرض.

ولقد اهتم الدين الإسلامي بالرأي العام، ونشطت الدعوى الإسلامية لكسب ميول الرأي العام نحو الإسلام في ربوع الأرض المختلفة دون تهديد أو إرغام، وأكد على حرية الرأي وحرية العقيدة، ودعا الجماهير للتعبير عن آرائهم ومن معالم اهتمام الإسلام بالرأي قوله - عز وجل -: (وَشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ)[آل عمران:159] ، وقوله: (وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ) [الشورى:38]، وجاءت المساجد مع الإسلام كمنابر للرأي العام وتوجيهه ولتضامن المسلمين وتآلفهم، ولكي يتدارسوا فيها شئون دينهم ودنياهم[5].

ويقول الدكتور عبد القادر حاتم في كتابه القيّم: (الرأي العام وتأثره بالإعلام والدعاية): "إن الدين يفرض نفوذا أوسع، حتى على غير المتمسكين به، ويشكل مصدرًا من مصادر الرأي العام، فالاستشهاد بآية قرآنية أو بأحاديث شريفة يخلق الاقتناع ويثير الحوافز والدوافع ويحرك المشاعر والعواطف" [6].

3- التربية والتعليم:

تلعب المؤسسات التعليمية والتربوية؛ كالمدارس والمعاهد والجامعات، في تكوين الرأي العام وتشكيله، سواء من حيث مضمونه المعرفي أو من حيث اتجاهه وقوته.

فالمدرسة تأتي بعد العائلة في ترتيب أهمية المؤسسات المؤثرة على أفكار التلاميذ في سنوات أعمارهم الأولى، فهي على أقل تقدير تدعم اتجاهاتهم وآرائهم التي اكتسبوها من العائلة.

ويساعد التعليم الطفل على التفكير، وكلما ازدادت معرفته اتسع أفقه بما يمكنه من التحرر من جهات النظر وخبراته السابقة التي أصبحت تختلف مع وجهات نظره الجديدة.

ويرى بعض الخبراء في مجال الاتصال أن الاتجاهات السائدة في التعليم تؤثر تأثيرًا كبيرًا على مستقبل الرأي العام داخل الدولة، خصوصًا إذا قامت هذه الاتجاهات على

أساس بث روح التفرقة العنصرية أو الدينية أو الطبقية أو إذكاء روح التعصب؛ ذلك أن النشء لا يستطيع في المرحلة الأولى من حياته أن يعمل عقله للتمييز بين الحق والباطل، والنتيجة المحتمة لذلك أن يكبر النشء وتكبر معه بعض أنماط من السلوك وألوان التعصب والتحيز التي تبلغ في النفس مبلغ العقيدة واليقين؛ لطول ما يتلقاها ويتلقنها ويقرؤها خلال سنوات حياته المدرسية[7].

وهكذا يشب جيل أو أجيال كاملة من الرجال والنساء المؤمنين بطائفة من الأفكار والشعارات التعصبية المتحيزة التي رسخت في نفوسهم وعقولهم، وبلغت منها مبلغ العقيدة التي لا تقبل المناقشة والتفكير.

وقد حذر الخبراء من تعدد الجهات المشرفة على التعليم في الدولة، وتعدد الأيديولوجيات الموجهة له؛ إذ إن معنى ذلك التعداد إعداد جيل متنافر في التفكير والاتجاهات والأهداف تنافرًا يشبه - إلى حد كبير - ذلك الذي يقع بين الأحزاب ذات المصالح الطبقية المتباينة؛ فلقد قرأت أجيال كاملة من شباب مصر تاريخها الوطني على غير حقيقته، وصُوِّر لها الأبطالُ في تاريخها تائهين وراء سحب من الشك والغموض، بينما وُضِعَتْ هالات التمجيد والإكبار حول الذين خانوا كفاحها، كما لُقِّنَتْ أجيال متعاقبة من شباب مصر أن بلادها لا تصلح للصناعة ولا تقدر عليها.

4- النظام السياسي السائد:

فالنظام السياسي السائد داخل الدولة يلعب دورًا كبيرًا في تكوين الرأي العام، وهناك نوعان من الأنظمة:

1- النظم الديموقراطية:

ففي النظم الديموقراطية تسود حرية الفكر والاعتقاد وإبداء الرأي المخالف للحاكم علانية، وبالنسبة للمسائل العامة دون خوف، ويظهر هذا في البلاد المتقدمة الكبرى وبعض الدول النامية؛ مثل: لبنان ومصر.

وتتعدد - في هذه النظم - التنظيمات السياسية، خاصة الأحزاب السياسية المتنافسة ذات البرامج المعلنة التي توضح موقفها بالنسبة للمشكلات العامة، وتقدم بدائل الحلول لها؛ حيث يسعى كل حزب منها للحصول على تأييد الرأي العام لبرنامجه ووجهة نظره عن

طريق ما يقدمه من بيانات وحجج وبراهين تؤيد ذلك، سواء أكان حزبًا حاكمًا أو معارضًا.

والحياة الحزبية في بيئة لا يسودها مناخ حرية وشفافية وانفتاح، وتختلط فيها قيم التحديث بموروثات المجتمعات المختلفة؛ كالطائفية والعشائرية والعائلية والولاءات الشخصية، تؤدي إلى تفتيت الرأي العام وتحول الصراع الديموقراطي إلى نزاعات، تتحكم فيها الغرائز والمصالح الفئوية الضيقة التي قد تؤدي إلى حروب أهلية.

وتسعى الحكومات الديموقراطية إلى التأثير في الرأي العام؛ طمعًا في الحصول على تأييد الغالبية الشعبية، وتلجأ هذه الحكومات إلى عدة وسائل لتحقيق ذلك؛ مثل[8]:

1- العمل على تنمية الوعي السياسي لدى الجماهير.

2- عرض الحقائق كاملة على الرأي العام حتى يستطيع أن يكوّن وجهات نظره الصائبة تجاه تلك الأحداث.

3- استخدام وسائل الإعلام في التاثير على الرأي العام، وذلك في شرح السياسة الحكومية، ومحاولة صياغة الرأي العام، وتوجيهه الوجهة التي تتفق مع الصالح العام.

4- الاهتمام باستطلاع الرأي العام؛ حيث تزداد معاهد ومراكز قياس الرأي العام في الدول الديموقراطية؛ وذلك يُمَكِّن الحكومات الديموقراطية من دراسة اتجاهات الرأي العام ورسم السياسات المناسبة لمواجهتها.

5- توفير الحرية للتنظيمات السياسية الشعبية للقيام بدورها في العمل السياسي، وخاصة مؤسسات المجتمع المدني كالجمعيات الأهلية والنقابات المهنية.

2- النظم غير الديموقراطية:

ففي النظم غير الديموقراطية نجد أن النظم التسلطية التي تقوم فيها السلطة الحاكمة بالتسلط والسيطرة على أفراد الشعب، وتتحكم في آرائهم، وتحد من حقوقهم وحرياتهم، وتحاول فرض نظام سياسي أو مذهبي معين على الشعب دون قبول معارضة من أحد،

ومن أمثلتها: نظم الحكم الشيوعية والنازية والفاشية وعدد من دول العالم الثالث المتخلفة التي تدعي تطبيق الحكم الديموقراطي.

وهذه النظم في الواقع بعيدة كل البعد عنه لأسباب عديدة، منها: الضغط والتسلط والتحكم الذي تفرضه هذه النظم الديكتاتورية الحاكمة على جماهير الشعب من كبت للحريات وتقييد للرأي العام ومحاولة تكوينه بأسلوب يساير أهداف هذه النظم ومبادئها.

وتقوم الدولة الديكتاتورية بدعاية قوية، لا تتورع فيها عن استخدام الأساليب المنافية للأخلاق؛ كالكذب والخداع والتضليل والتهويل من خلال سيطرتها على الإعلام، فضلًا عن حجب الحقائق عن الشعب.

والنتيجة في هذه الحالة هي خلق رأي عام "مصنّع" أو مفتعل، يكون في العادة فجًّا ومتسمًا بالسذاجة والغفلة، مثلما كان الرأي العام في ألمانيا النازية وإيطاليا الفاشية إبان الحرب العالمية الثانية وقبل نشوبها بعدة سنوات.

وهذا يؤدي حتمًا إلى سلبية الرأي العام في الدولة؛ إذ يحل محله "الخوف العام، أو السخط العام"[9].

5- الزعامة:

يلعب عنصر الزعامة دورًا كبيرًا في قيادة الجماهير والتأثير في معتقداتها واتجاهاتها وتشكيل آرائها بطريقة تحقق الأهداف المرجوة.

والزعيم الحقيقي هو الذي تتمثل وتتركز فيه آمال الشعب وأحلامه وتطلعاته، والذي يستمد قوته من إدراكه لرغبات شعبه ومطالبه واحتياجاته، فهو التجسيد الحي لمشاعر الجماهير.

لذلك فأهمية الأدوار التي يلعبها الزعماء في توجيه الرأي العام في مجتمعاتهم لا يمكن التشكيك فيها.

وهناك أنواع للزعامة، وهي[10]:

1- القائد أو الزعيم الفكري:

وهو الذي يسيطر في عالم الأفكار، ويتمتع هذا الزعيم عادة برؤية واسعة، ويضع خطط المستقبل للجماعة، ومن أمثلتهم: جاليليو، وداروين، وجوته.

2- القائد أو الزعيم الإداري:

وهو القائد الذي يقول ليفعل؛ مثل: رجال الأعمال والساسة، وربما يبعد مثل هذا القائد عن رؤية وجهات النظر الأخرى.

3- الزعيم الرمزي:

وهو الذي يمثل رمزًا فقط؛ مثل: ملكة بريطانيا تملك ولا تحكم، أو رئيس جمهورية الهند، أو رئيس إسرائيل "شيمون بيريز".

4- زعيم الدعوة أو الإثارة:

ويتبنى هذا الزعيم عادة إحدى القضايا؛ حيث يقود حملات سياسية مكثفة للدفاع عنها، ويكون لهؤلاء الزعماء مقدرة فائقة على الاستمالة والإقناع، كما أن دعايتهم تكون مؤثرة للغاية.

وهناك تصنيف آخر للزعامة وتنقسم إلى[11]:

1- الزعامة الدينية:

وهي زعامة روحية خالصة؛ حيث يعتبر الأنبياء والرسل أروع مثال لها؛ إذ تستوعب رسالتها مخاطبة العقول وتبليغ رسالة السماء التي تدعو إلى المحبة والإخاء والمساواة والسلام والعدل والرحمة والحرية.

ويمتاز الزعماء الدينيون بقوة المنطق والأخلاق الحميدة والبلاغة الشديدة والصفاء الذهني وسمو الروح والبعد عن المطامع الشخصية.

2- الزعامة السياسية:

هناك زعامات سياسية كان لها تأثير على الرأي العام مثل "مهاتيم غاندي" محرر الهند، وجمال عبد الناصر الزعيم العربي والرئيس المصري الراحل، و"باتريس لوممبا" الزعيم الأفريقي الذي تحدى الاستعمار المهيمن على بلاده، و"نلسون مانديلا" و"شارل ديغول" الزعيم الفرنسي الأسبق.

والقائد الطاغية - مثلا - يصل إلى الحكم عادة في أوقات الأزمات العنيفة، وبخاصة الأزمات الاقتصادية؛ حيث يشيع اليأس وتحين الفرصة لكي يتقدم هذا القائد الانتهازي إلى الأمة، ويستولي على قيادتها بالأماني والوعود المعسولة، وسرعان ما ينقلب ويفصح عن أمره ويحكم الأمة بالحديد والنار، ويسوق الشعب سوق القطيع ليحقق رغباته الأنانية أو رغبة أسياده المختفين وراء الستار.

6- التجارب والأحداث المهمة:

فالتجارب التي تخوضها الشعوب - وبخاصة التجارب التي مازالت حية في أذهان الأجيال المعاصرة - لها تأثير كبير في توجيه الرأي العام للشعب، كما تستفيد بعض الشعوب من تجارب البعض الآخر.

فتجربة الشعب المصري المريرة مع الغرب هي التي تجعله لا يثق فيه، مثل الترحيب بقرار تأميم قناة السويس عام 1956، وتجربة الشعب المصري مع العدوان الإسرائيلى هي التي تعيق تنفيذ اتفاق السلام بين مصر وإسرائيل، وتقف حجر عثرة في طريق التطبيع.

لذلك فإن الرأي العام شديد الحساسية بالنسبة للتجارب والأحداث الكبرى، كما أن الأحداث الخطيرة، تحول الرأي العام من النقيض إلى النقيض في فترة قصيرة؛ فالأحداث أقدر من الخطب والكلمات المذاعة بالراديو والتليفزيون على تكوين الرأي.

مثل: كان إغراق السفينة الحربية (إيلات) على يد البحرية المصرية حدثا مهمًّا ومقدمة للحدث الأكبر: الزلزال الذي حول الرأي العام من حالة الخوف والتمزق إلى حالة الثقة والكرامة ونصر أكتوبر 1973.

ومثل: إن انتصار اليابانيين على روسيا عام 1905 قد أيقظ أوروبا، وحطم أسطورة الرجل الأبيض.

ومثل: كان فوز نجيب محفوظ بجائزة نوبل للآداب حدثا مهمًّا، أيقظ العالم كله، وبدأ الرأي العام العالمي يعرف أن من بين العرب نابغين؛ أمثال: نجيب محفوظ وأحمد زويل وغيرهما.

ومثل: انتحار الشاب الجامعي التونسي "بوعزيزي" بعد أن حرقت الشرطة سيارة الخضراوات التي استأجرها ليبيع عليها ويتكسب، كانت السبب في قيام الثورة التونسية والإطاحة بنظام حكم ابن علي.

7 - الثورات الكبرى:

تعتبر الثورات الكبرى من الأحداث التي تترك آثارا لا تمحى في حياة الأمم وتاريخها وذاكرتها.

ويؤدي نجاح ثورة من الثورات غالبا إلى امتداد المناخ الثوري إلى البلدان المجاورة.

مثال: قيام الثورة التونسية، ثم بعدها قامت الثورة المصرية، ثم قامت بعدها الثورة الليبية، وكلها ثورات ضد أنظمة الحكم الفاسدة.

مثال آخر: لقد واجهت الثورة الفرنسية مواقف عدائية من الأنظمة الملكية المجاورة.

مثل آخر: حوربت الثورة البلشفية غداة اندلاعها - ليس من أعدائها الداخليين، الذين تلقوا مساعدات من الخارج، بل من الأنظمة الرأسمالية القريبة منها والبعيدة عنها؛ لذلك فالثورات تحرك الرأي العام في البلد الثائر لتحقيق الأهداف التي طالما سعى إليها وآمن بها، وهي عادة أهداف ذات جذور اقتصادية واجتماعية وتاريخية عميقة.

8- المناخ الاقتصادي:

الأوضاع الاقتصادية لها تأثير كبير على نظام الأسرة وعلى الطبقات الاجتماعية وعلى نسق القيم في المجتمع وعلى تشكيل نظامه السياسي.

ويرى بعض الخبراء أن تأثير العامل الاقتصادي هو أقوى محددات الرأي العام على الإطلاق، وأن هناك عوامل أخرى مؤثرة قد يكون السبب في ضعف العامل الاقتصادي ووقوع الأفراد تحت الضغوط المتعارضة عند تكوين آرائهم؛ كأن تتطلب مصالح الفرد الاقتصادية تأييد رأي معين ضد قيم المجتمع أو معتقداته، وهناك علاقة بين الرأي العام والعامل الاقتصادي[12].

فكثير من الآراء المعلنة في الحياة الخاصة والعامة قد تكون مدفوعة الثمن، ويظهر ذلك واضحا في النفاق الاجتماعى الذي يقوم به المسئولون للحكام في البلدان النامية، وفي الدعاية الانتخابية وفي بيع الأصوات في الانتخابات.

كما أن الأفراد يتأثرون في تكوين آرائهم بمصالحهم ومصالح الجماعة أو الجماعات التي ينتمون إليها؛ حيث تلون المصالح والحاجات للفرد والموضوعات بما يتماشى معها.

كما أن الأفراد - خاصة في الدول النامية - يكونون منشغلين طوال يومهم بالعمل من أجل البقاء أحياء، وليس لديهم الوقت أو الجهد اللازم لمناقشة المشاكل العامة، ويترتب على هذا نقص في الوعي وعدم مشاركة في الحياة العامة يجعلهم لا يمثلون عنصرا في تكوين الرأي العام في بلادهم.

يؤثر اختلال الأوضاع الاقتصادية داخل الدولة وتعرضها للأزمات الاقتصادية من بطالة ومجاعة وتضخم وانخفاض في القيم الشرائية وندرة في الإنتاج على اتجاهات الرأي العام.

فالجوع مرشد سيئ للشعوب، والشعب الجائع لا يمكن أبدا أن يستخدم العقل أو يقتنع بالمنطق، ويكون لقمة سائغة في أيدي محترفي السياسة[13].

كما أدرك الاستعماريون والاحتكاريون تمام الإدراك أثر الأزمات الاقتصادية الحادة في الانحراف بتفكير الرأي العام، فكان استخدامهم لسلاح المقاطعة والحصار الاقتصادي ومنع المعونات في حربهم ضد الدول النامية التي تنتهج سياسة تحريرية لا يرضون عنها.

9- المناخ الثقافي والإعلامي والفني:

إن المناخ الثقافي والفني والإعلامي الذي يعايشه الإنسان طفلا وصبيا ويافعا ورجلا يؤثر تأثيرا بالغا على تشكيل عقله وتفكيره، وما لم يكن هذا مناخا صحيحا سليما يغذي الناس بالمعلومات والأفكار والقيم والمشاعر السليمة، ويفتح آفاقها ويرى ذوقها ويشحذ إرادتها ويرتفع بدوافعها، فلم يمكن بأي حال أن يسود المجتمع رأي عام سليم وصحيح يقاوم الانحراف وينبذ الأنانية والتعصب ويدفع عجلة التقدم والبناء.

ولذلك ينبغي على الدارس في ميدان الرأي العام أن يحدد نوع الجماهير التي يدرسها ونوع الزاد الثقافي والفني والإعلامي الذي تتزود به؛ لكي يستطيع أن يتبين: هل هي جماهير مراهقة مضللة، وسريعة الانقياد، تحكمها الغرائز والعواطف؟ أم هي جماهير

صلبة اعتادت على النقاش والجدل وتقليب أوجه الأمور؟ قبل تكوين آرائها والانحياز إلى جانب من الجوانب.

-مكونات الرأي العام:

ويشترك في تكوين الرأي العام أيضا مختلف الهيئات والتنظيمات الشعبية والنقابية والحزبية عن طريق طرح أفكارها واتجاهاتها والدعوة إليها، بمختلف الوسائل التي تؤدي الصحافة والوسائل السمعية والبصرية دورًا في نشرها وتعبئة الرأي العام وتوجيهه من خلالها[14]:

-مؤسسات المجتمع المدني:

المفهوم المستقر للمجتمع المدني يقوم على أساس أنه مجموعة المؤسسات والفعاليات والأنشطة التي تحتل مركزًا وسطيًّا بين العائلة باعتبارها الوحدة الأساسية التي ينهض عليها البنيان الاجتماعي والنظام القيمي في المجتمع من ناحية والدولة ومؤسساتها وأجهزتها ذات الصبغة الرسمية من جهة أخرى.

وبهذا المعنى فإن منظمات المجتمع المدني تساهم بدور مهم في ضمان احترام الدستور وحماية حقوق الأفراد وحرياتهم وتمثل الأسلوب الأمثل في إحداث التغيير السلمي والتفاهم الوطني مع السلطة في سبيل تعزيز الديموقراطية وتنشئة الأفراد على أصولها وآلياتها.

فهي الكفيلة بالارتقاء بالفرد وبث الوعي فيه وتعبئة الجهود الفردية والجماعية للتأثير في السياسات العامة وتعميق مفهوم احترام الدستور وسيادة القانون.

-وسائل الإعـــــلام:

تلعب وسائل الإعلام دورًا سياسيًّا مهمًّا يساهم في تعبئة الرأي العام الشعبي من خلال كتابات وأقوال المفكرين والصحف والفضائيات المرئية والمسموعة والاجتماعات والندوات التي تساهم في اطلاع الجماهير على المشاكل الأكثر إلحاحًا، والتي يتعرض لها المجتمع وتكون مراقبًا جماعيًّا لصالح الشعب من خلال انتقاد سياسات الحكام وكشف فضائحهم وفسادهم وانتهاكهم لسيادة القانون.

فالإعلام يشكل السلطة الرابعة، وله دور في مراقبة مجريات تنفيذ الخطط والمشاريع الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، وكشف الأخطاء والانحرافات المرافقة لعمليات الإعداد والتخطيط، وتنفي الأداء الحكومي والمباشرة بما توجهه من نقد بناء يعتمد مصالح الوطن والمواطن بالدرجة الأولى.

* * *

المبحث الثاني

أساليب وطرق تغيير الرأي العام

وما لا شك فيه أن وصول الحقائق أو المعلومات إلى الجمهور مسألة بالغة الأهمية، فقد لوحظ أن الجمهور المطلع والمتابع للأحداث يكون دائما أسرع إلى تكوين آراء محددة ذات طابع متزن، بعكس الجمهور غير المطلع البعيد عن متابعة الأحداث، فهذا الصنف الأخير من الناس يكون عادة أبطأ في تكوين آرائه، ومذبذبا في اتجاهاته، وفريسة للإشاعات والانحرافات، ويتصف في النهاية بالتطرف والنظرة السطحية للأمور، وتغليب الانفعال الطارئ على التفكير السليم[15].

ومن أصعب الأمور تغيير الآراء، ولذلك فإن مضمون الإعلام يكون أكثر يسرا وفعالية إذا كان متعلقا بموضوعات جديدة أو مسائل لم يسبق تكوين آراء أو اتجاهات حيالها.

وعن أهم أساليب تغيير الرأي العام كما يراها خبراء الإعلام[16]:

1- أسلوب التكرار والملاحقة:

ويعتبر هذا الأسلوب من أنجح الأساليب لتغيير الرأي العام، وكانت الدعاية الألمانية تعتنق هذا الأسلوب، وتؤمن بأنه الأسلوب المثالي لمخاطبة الجماهير.

وقد وصف (جوبلز) هذا الأسلوب الدعائي فقال: "إن سر الدعاية الفعالة يكمن، لا في إذاعة بيانات تتناول آلاف الأشياء، ولكن في التركيز على بضع حقائق فقط، وتوجيه آذان الناس وأبصارهم إليها مرارا وتكرارا".

ويطلق على هذا الأسلوب: (الترتيل)، وهذا الترتيل لكي يكون مؤثرا لا بد من تناسب لهجة وشكل الرسالة الموجهة إلى الجمهور المستهدف مع طبيعة الجمهور وسماته المختلفة.

مثال على ذلك: هو الصراع العربي الإسرائيلي؛ حيث كرست الدعاية الصهيونية حملاتها وركزتها في جملة واحدة: "إسرائيل التي لا تقهر"، ولقد ساعدت ظروف نكسة

1967 في أن يترسخ لدى الرأي العام العربي مفهوم (إسرائيل الكبرى) التي لا تقهر، واستخدمت إسرائيل مرتكزات مدروسة لتنفيذ هذا الأسلوب، أهمها:

- عرض صور الأسرى العرب والمصريين في الإعلام وبث الأحاديث معهم، ورسائلهم إلى ذويهم، والتي تركز على ما حدث لهم من هزيمة وانكسار.

- وعرض صور وأفلام المعارك والحروب التي وقعت على الأرض العربية لبيان مدى التفوق الإسرائيلي.

- تنوع أسلوب العرض، سواء من خلال الصحف أو الإذاعة أو التليفزيون بعد حرب 1967؛ لتثبيت مفاهيم وأفكار معينة عند الشخصية العربية مقارنة بالشخصية الإسرائيلية.

ولقد ساعد الصهيونية على استخدام هذا الأسلوب (الترتيل) على السيطرة الصهيونية على وسائل الإعلام، خاصة وسائل الإعلام الأمريكية بدرجات وطرق متعددة مثل:

- امتلاك الصحف وإدارة محطات الإذاعة المسموعة والمرئية أو تعيين عناصر موالية للصهيونية في المناصب المهمة في صحف الصفوة.

- وجود اليهود بأعداد كبيرة بين العاملين في الحقل الإعلامي.

- استقطاب المعلقين السياسيين وكتاب الأعمدة وكبار الصحفيين لتأييد إسرائيل.

- الضغط على الصحفيين الذين يكتبون عن أحداث الشرق الأوسط إن أبدوا أي ميل لمساندة العرب أو الاعتراض على الممارسات الإسرائيلية.

- إغراق وسائل الإعلام بالأخبار التي تنبع من مصادر إسرائيلية، والعمل على تقليل الأخبار الصادرة من مصادر عربية.

- استخدام الإعلان للضغط والسيطرة على الصحف ومحطات الإذاعة المسموعة والمرئية المحلية التي لا تخضع لسيطرة المنظمات الصهيونية، سواء بالملكية المباشرة أو عن طريق تعيين صحفيين موالين لإسرائيل في المناصب المهمة.

- امتلاك إسرائيل لقمر صناعي يدعى amos الذي سيمكن إسرائيل من استخدام تكنولوجيا الاتصال لتحقيق أغراضها الدعائية للتأثير في الرأي العام، سواء بأسلوب الترتيل أو غيره.

2- أسلوب الإثارة العاطفية:

تعتمد الدعاية - في الأساس - على إثارة العواطف، لا على المناقشة والاقتناع، وتنبع عن احتقار دفين للمواطنين وعقولهم، مثلما كان يحدث في التليفزيون المصري قبل ثورة 25 من يناير 2011.

ومثال آخر: كان الزعيم الألماني (هتلر) يعتقد أن الجماهير فيها الكثير من خصائص النساء، وأن استجابة الجماهير تكون دائمًا استجابة عاطفية أكثر مما هي عقلية؛ ولذلك فقد كان يدعو إلى أن تتجه الدعاية إلى العواطف، وخاصة عاطفة الحقد، وأيسر السبل إلى إثارة الحقد والتشهير وإكالة التهم، فيجب تشويه سمعة الناس وتزييف الحقائق!

وكان (هتلر) يؤمن بأن ذاكرة الجمهور ضعيفة، وأن الأفراد يستجيبون لمن يدفعهم بالقوة أكثر من استجابتهم لمن يقنعهم، وأنهم سيتأُثرون أكثر بالتكرار المستمر لشعارات تستميل العواطف، ولا يتأثرون بالحجج العقلانية؛ حيث يزداد استخدام أسلوب الإثارة العاطفية عندما يصعب استخدام الأساليب الموضوعية والحقائق المادية في استحالة الرأي العام، أو مواجهة رأي عام مضاد، فإن الداعية يلجأ في تلك الحالة إلى ممارسة أسلوب الاستثارة العاطفية والغرائزية، خاصة في المجتمعات التي تزداد فيها نسبة الأمية.

وتتمثل خطورة هذه المضامين على الرأي العام في كونها تبعده عن مشاكل بلده وآماله المستقبلية، وتغرقه في متاهات من الغرائز، وتنمي لديه الاتجاهات الهروبية.

مثال: في الانتخابات البرلمانية البريطانية، نادى العديد من المرشحين بإباحة الشذوذ الجنسي لإرضاء شريحة كبيرة من الناخبين، ورضخ مجلس العموم البريطاني وأصدر توجيهًا بذلك[(17)].

3 - أسلوب عرض الحقائق:

ويعتمد هذا الأسلوب على وصول الحقائق إلى أكبر عدد من الناس على أساس أن الحقائق الملموسة أقوى وأبقى من الأكاذيب والتهاويل والشائعات، وينبع هذا الأسلوب - بطبيعة الحال - من احترام عقلية الجماهير.

مثال: ما قام به الإعلام المصري خلال حرب أكتوبر 1973.

4- أسلوب تحويل انتباه الجماهير:

وهو من الأساليب التي يتبعها السياسيون وأجهزة الإعلام، وهو تحويل انتباه الجماهير إلى موضوع آخر، مثل: أهمية الموضوع المثار أو أكثر أهمية منه.

حيث يصعب في أحيان كثيرة معارضة الرأي السائد بين الجماهير بالنسبة لمسألة أو موضوع معين؛ ذلك أن معارضة تيار جارف من الرأي العام بعد تكوينه لا تأتي بنتيجة ما حتى لو كان الرأي العام على خطأ.

5- أسلوب البرامج الإيجابية المحدودة:

إن البرامج والتصريحات الإيجابية المحدودة لها أثرها البالغ وسحرها الكبير على الرأي العام، بعكس البرامج غير المحددة والكماليات الجوفاء، والتذبذب، ويسوق البعض نموذجا لذلك: الديانات بما تعرضه من جزاء للتدليل على مدى نجاح هذا الأسلوب في مخاطبة الجماهير.

وكلما كانت هذه البرامج متسمة بالإيمان بالمستقبل والتفاؤل به، تضاعف تأثيرها؛ ذلك أن الجماهير بطبيعة الحال تكره الروح المتشائمة لما تحمله في طياتها من سلبية وهدم، ويدرك رجال السياسة تماما مزايا البرامج المحددة.

6- أسلوب افتعال الأزمات:

وهو من الأساليب الحديثة لتغيير الرأي العام، ويعني استغلال بعض الأحداث أو الظروف - وربما تكون محدودة - بنجاح من أجل خلق أزمة تؤثر في الرأي العام، وتستفيد منها الدولة التي تستخدم هذا الأسلوب(18).

مثال: افتعال إسرائيل لأزماتها مع الدول العربية باستمرار، مثل: أزمتها مع سوريا عام 1967 كبداية لشن عداوانها على الأمة العربية واستخدامها - ببراعة - هذا الأسلوب في أثناء المفاوضات مع الفلسطينيين.

7- أسلوب الرعب والفوضى:

وهو أسلوب تلجأ إليه بعض القوى لتغيير الرأي العام لصالحها.

وقد استخدمتها المخابرات النازية بصفة خاصة في استغلال دوافع الأمان لدى الإنسان بإثارة الخوف والفزع لإرهاب الشعوب بإخضاعها من خلال استخدام الوسائل المختلفة لخلق حالة من الذعر والفوضى.

كما استخدمتها الدول الغربية في إشاعة الخوف والذعر بين الشعوب من الغزو الشيوعي المنتظر قبل انهيار المجتمعات الشيوعية.

كما أن استغلال الاحتكارات الغربية لهيستريا الحرب التي كانت تنشرها أجهزتها الدعائية قد مكنتها من إبقاء العالم في حالة من التوتر خدمة لمصالحها الاقتصادية وأطماعها التوسعية.

8- الشائعات:

الشائعات هي معلومات لا تتقيد بمعايير الصدق الموضوعي والنزاهة والدقة والأمانة، ومن ثم فهي أقدر على الغوص في الجماهير التي تفتقد إلى الوسيلة التي تمدهم بما هو صادق وحقيقي.

مثال: انتشار شائعة قوية، مفادها أن الرئيس العراقي صدام حسين قيل بعد إعدامه: إنه لايزال على قيد الحياة، وسوف يعود للحكم في العراق أثناء حكم أوباما لأمريكا!

ومن المعروف أنه يصعب وجود صحيفة تقدم الصدق كل الصدق أو الحقيقة في فترات الحروب والأزمات، مثل: انتشار أمراض أنفلونزا الخنازير والطيور، وخاصة السياسية والاقتصادية، مثل: عدم وجود استقرار في الجيش؛ حيث يوجد في الناس ميل إلى تصديق الشائعة دون محاولة منهم للوقوف على الحقيقة.

وتزداد الخطورة حينما لا يكتفي البعض بتصديق الشائعات، بل يضيف إليها من عنده، وتزداد الشائعات في جو الحرب؛ حيث تكون سرية الأخبار أمرا جوهريا تتطلبه دواعي الأمن واعتبارات النشر على الرأي العام.

وتعريف الشائعة: هو أنها الترويج لخبر مختلق، لا أساس له من الواقع، أو تعتمد المبالغة أو التهويل أو التشوية في سرد خبر فيه جانب ضئيل من الحقيقة، أو إضافة معلومة كاذبة أو مشوهة لخبر معظمه صحيح، أو تفسير خبر صحيح والتعليق عليه بأسلوب مغاير للواقع أو الحقيقة؛ وذلك بهدف التأثير النفسي في الرأي العام المحلي أو الإقليمي أو

العالمي أو القومي تحقيقا لأهداف سياسية أو اقتصادية أو عسكرية على نطاق دولة واحدة أو عدة دول[19]. مثل: الأخبار الكاذبة التي بثها التليفزيون المصري ونشرتها الصحف القومية المصرية في تظاهرات يوم 25 من يناير 2011 المسمى بيوم الغضب الشعبي المصري ضد نظام الحكم؛ حيث هونت كثيرًا من حقائق الأمور، وأكدت أن المظاهرات معدودة الأفراد وقلة من الناس في هذه المظاهرات التي كانت بالملايين.

أنواع الشائعات:

وضع العديد من الخبراء تقسيما للشائعات وأنواعها فيما يلي[20]:

1- شائعات الأمل أو الأماني والأحلام:

وتعبر عن رغبات وآمال أولئك الذين تروّج الشائعة بينهم، وهي شائعات تنتشر بين الناس؛ لأن لهم حاجات ورغبات فيها، مثل: تشجيع الجندي على القتال في الحرب ضد العدو المغتصب.

2- شائعات اليأس والخوف:

وهي التي تعتمد على نشر الخوف والقلق، وهي تنتشر في وقت خوف الناس، فالإنسان في حالة الخوف والقلق مستعد لأن يتوهم أمورا كثيرة، لا أساس لها من الصحة، فهو مستعد لأن يصدق كل ما يقال، ويتعلق بموضوع خوفه وقلقه، ويفسر الحوادث العادية تفسيرات خاطئة، يُمليها عليه الخوف والوهم.

3- شائعات الكراهية وتحويل الولاء ودق المكائد:

وهي الشائعات التي تصدر لتعبر عن شعور الكراهية والبغض ودوافع العدوان التي تكمن في نفوس بعض الناس، كما هو الحال بين الأحزاب السياسية المتعارضة.

طرق مكافحة الشائعات:

هناك قواعد وأسس لمحاربة الشائعات كما يراها الخبراء، منها[21]:

1- قتل الشائعة بشائعة أخرى أكبر منها حجما:

ويمكن تدمير شائعة كاذبة بشائعة أكثر منها كذبا، ولكن بحيث يمكن إثبات كذب هذه الأخيرة.

مثال: عندما انتشرت شائعة إعدام الشخصيات الألمانية الكبرى بالجملة في نهاية عام 1943 - قام جوبلز بمناورة مشهورة؛ فقد أضاف إلى الشائعة المعروفة ما هو أشد فظاعة، فأوعز إلى أجهزة الأعلام أن تذيع خبر مقتل هتلر نفسه، فضرب الشائعات الصغيرة بشائعة كبيرة ألفها وروجها وكذبها بأسلوبه الخاص.

2- القضاء على الشائعات بالمعلومات:

فالشائعات تروّج في غيبة الأنباء، أو حين لا تذاع الأنباء إلى أن تصل إلى الجمهور، أو من جراء عجز الفرد عن فهم الأنباء التي يتلقاها، أو التعتيم التام على الأنباء. فلابد أن يقدم للناس أدق الأنباء الممكنة كاملة وبسرعة.

ولذلك يزداد في غيبة الإعلام والبيانات الموثوق فيها انتشار الشائعات، كما أن الغموض يغذي الشائعات ويدعمها، ولابد من اتخاذ إجراءات مضادة فورا.

3- تكذيب الشائعة:

تعد من أبرز أساليب مكافحة الشائعة من خلال تكذيب الشائعة ونشر عكسها دون الإشارة إليها:

مثال: إذا انتشرت في مجتمع شائعة عن أزمة في رغيف الخبز، تنتشر وسائل الإعلام ما يكذب هذه الشائعة دون الإشارة إليها على شكل تحقيقات عن توافر الخبز وجهود الدولة في هذا المضمار.

* * *

مراجع الفصل الثاني

1- فاروق يوسف، الرأي العام، (القاهرة: مكتبة عين شمس، 1987).

2- محمد عبد القادر حاتم، الرأي العام، وتأثره بالإعلام والدعاية (بيروت: مكتبة لبنان، د.ت).

3- مختار محمد التهامي، الرأي العام والحرب النفسية، (القاهرة: دار المعارف، 1982).

4- عاطف عدلي العبد، الرأي العام وطرق قياسه، (القاهرة: دار الفكر العربي، 2005).

5- صلاح الدين جوهر، علم الاتصال: مفاهيمه، نظرياته، مجالاته (القاهرة: مكتبة عين شمس، 1980).

6- شاهيناز طلعت، الرأي العام (القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، 1983).

7- عاطف عدلي العبد، فوزية العلي، دراسات في الإعلام الفضائي، (القاهرة: دار الفكر العربي، 1995).

8- عاطف عدلي العبد، علاقة الطفل المصري بوسائل الإعلام (القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1988).

9- إبراهيم عبده، الصحافة في الولايات المتحدة، القاهرة: سجل العرب، 1961.

10- كرم شلبي، الإعلام والدعاية في حرب الخليج: وثائق من غرف العمليات، (القاهرة: مكتبة التراث الإسلامي، 1992).

11- جيهان رشتي، الدعاية واستخدام الراديو في الحرب النفسية، القاهرة: دار الفكر العربي، 1985).

12- السيد ياسين، تحليل مضمون الفكر القومى العربي: دراسة استطلاعية (بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية، 1980).

13- جابر عبد الحميد: مناهج البحث في التربية وعلم النفس، (القاهرة، دار النهضة العربية، 1983).

14- جمال زكي، أسس البحث الاجتماعي، (القاهرة: دار الفكر العربي، 1962).

15- حسانين عبد القادر، الرأي العام والدعاية وحرية الصحافة (القاهرة، دار النهضة العربية، 1962).

16- جمال السيد، أضواء على الحرب النفسية، القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1972.

17- عاطف عدلي العبد، الرأي العام وطرق قياسه، مرجع سابق.

18- محمد طلعت عيسى، الشائعات .. وكيف نواجهها؟ (القاهرة: مكتبة القاهرة الحديثة، 1964).

19- محمد طلعت عيسى، الشائعات .. وكيف نواجهها؟ مرجع سابق.

20- المرجع السابق نفسه.

21- المرجع السابق نفسه.

* * *

الفصل الثالث

خصائص الرأي العام وقياسه

المبحث الأول

خصائص الرأي العام

تتعدد وتتنوع خصائص الرأي العام التي يتعلمها الجمهور من خلال عمليات التنشئة الاجتماعية والسياسية، **ومن أهم هذه الخصائص**[1]:

1 - يبقى أن الرأي العام "كامن" حتى تظهر مسألة أو قضية عامة ما، وهذه القضية تظهر عادة حينما يوجد تصادم أو خيبة أمل، وأن الرأي العام الفعلي هو محاولة للتقليل من التصادم أو القلق أو خيبة الأمل، فقد يلجأ الرأي العام لعملية التبرير أو الأبدال أو التعويض.

2 - يتحقق التطابق والاتفاق بالنسبة للرأي العام عندما يعزو بعض الناس مصادرهم واتجاهاتهم إلى الآخرين (عملية الإسقاط)، أو عندما يفترض بعض الناس أن اتجاهاتهم ومعارفهم هي نفسها اتجاهات ومعارف الآخرين "عملية التقمص".

3 - يمكن أن يكشف الرأي العام عن نفسه؛ أي: أن يعبر عن نفسه حينما تكون قوة الدفاع - أو العامل المؤثر - كبيرة، أو عندما يكون التعبير عن الاتجاه بالأفعال ذات نتائج طيبة أكثر من النتائج السيئة.

4 - الرأي العام يمثل مدى واسعا بين المعارضة والتأييد.

5 - الرأي العام يختلف في درجة العمق والقوة.

فالمسألة التي لا تثير رأيا له عمق ظاهر - لا تحوز إلا انتباها طفيفا، بينما يمكن للمسألة التي تثير انتباهًا كبيرا أن يكون لها قوة وعمق أكبر.

6 - يختلف الرأي العام في درجة الثبات:

فالفرد مثلا يمكن أن يكوِّن وجهة نظر يعبر عنها على أساس قليل من المعلومات أو بدون معلومات نهائيا، ووجهة النظر هذه، يمكن أن تتغير عند حصوله على مزيد من المعلومات.

ومن جانب آخر فإن رأيا يعتنقه الشخص بثبات وإيمان كبير - ليس من السهل تغييره بسرعة، ولكنه قد يأخذ وقتا طويلا من أجل تغييره.

وهناك بعض السلوكيات التي تتعلق بالرأي العام هي[2]:

أشار خبراء الإعلام والرأي العام أن هناك سلوكيات للرأي العام تتغير وتتبدل طبقا للأحداث الحياتية، وهي:

1- بالنسبة للأحداث المهمة يكون الرأي العام في أقصى درجة من الحساسية.

2- وفي الأحداث الكبرى من المحتمل تحويل الرأي العام من النقيض إلى النقيض بصفة مؤقتة، ولا يصبح الرأي العام مستقرا إلا إذا نظرنا إلى ما يتعلق بهذه الأحداث نظرة فاحصة دقيقة.

3- يتقرر الرأي العام ويتحدد نتيجة للأحداث أكثر مما يتقرر ويتحدد نتيجة للأقوال، إلا إذا فسرت الأقوال ذاتها على اعتبار أنها أحداث.

4- تكتسب القضايا أهمية عندما يكون الناس على استعداد لتقبل ما يوحى إليهم من مصدر مطلع موثوق به.

5- لا يتوقع الرأي العام سلفا للأحداث الطارئة، بل يقتصر بدوره على إحداث رد الفعل حيالها عندما تقع مثل إعادة الأموال المنهوبة إلى البلاد واعتراف المسئولين بالخطأ والتربح، فلا نتوقع رد فعل الرأي العام حيالها.

6- يتقرر الرأي نتيجة لقوة المصلحة الخاصة.

7- طالما كانت المصلحة الخاصة مرتبطة بالموضوع - فإن الرأي لا يمكن تغييره بسهولة.

8- في الدول الديموقراطية، مادامت المصلحة الخاصة مرتبطة بالموضوع - فإنه يكون من المحتمل أن يسبق الرأي العام السياسة الرسمية.

9- عندما يكون الرأي العام متمتعا بغالبية بسيطة، فإن من شأن أي حدث مهم ينطوي على حقيقة أن يحول الرأي إلى جانب الموافقة.

10- يصبح الرأي العام في الأوقات الحرجة أكثر حساسية بالنسبة لكفاءة وقدرة قادته، فإذا كان واثقًا في قادته يصبح أكثر استعدادا للاعتماد عليهم في تحمل المسئولية، أما إذا كانوا لا يثقون فيهم فإنهم يصبحون أقل تسامحا إزاءهم مثلما حدث في عام 1967.

11- يكون الرأي العام أقل اعتراضا على قيام القادة باتخاذ قرارات مهمة، عندما يشعر - بشكل ما - أنه يسهم في اتخاذ هذه القرارات(3).

12- يحتفظ الرأي العام بآرائه ويقدرعلى تكوينها بسهولة فيما يتعلق بالأهداف، لا بالأساليب الضرورية لبلوغ هذه الأهداف.

13- على الرغم من أن الرأي العام لا يتصف دائما بالثبات، فإن كثيرا من ضروب عدم الثبات تكون أكثر وضوحا مما هي عليه في الحقيقة - عندما يتم إدراك الأطر العامة، وعندما يتم اكتشاف المستويات الأساسية للحكم وتمييزها عن تلك التي استمدت منها الآراء(4).

* * *

المبحث الثاني

العلاقة بين الرأي العام ووسائل الاتصال الجماهيري

هناك علاقة وثيقة وقوية بين وسائل الإعلام الجماهيري والـرأي العـام؛ فـلا يمكـن للـرأي العام أن يبزغ أو يظهر بقوة وبعمق، دون وجود وسائل الإعـلام قويـة تسـانده وتسـاعده عـلى تحقيق مطالبه فورا، وهذه الوسائل قد تكون مقروءة كالصحف والمجلات والكتـب، وسـمعية كالإذاعات وسمعية بصرية كالتليفزيون والسـينما والمسرح والفضـائيات والوسـائل التكنولوجيـة المتطورة كالإنترنت والفيس بوك والتويتر واليوتيوب وغيرها من الوسائل الأخري.

وتعتبر عملية الإقناع ليس بـالشيء اليسـير، فالتجـارب المعمليـة أشـارت إلى أن الاتصـال المواجهي أكثر مقدرة على الاقتناع من الراديو، وأن الراديو أكثر فاعلية من المطبوع[5].

وأنه كلما زاد الطابع الشخصى للوسيلة زادت قدرتها على الإقناع، وأن تأثير التعرض لعدة وسائل إعلامية أفضل من تأثير التعرض لوسيلة واحدة.

كما أن الأفراد يقسمون وقتهم بين وسائل الإعلام بحيث يحصلون من كل وسيلة من الوسائل على احتياجاتهم من الترفيه والإعلام والتوجيه والتثقيف وفقا لإمكانيات كل وسيلة ورغبات كل متلق.

ويضاف إلى ذلك أن مقدرة أي وسيلة من الوسائل على جعل المضمون يتسم بواقعية وبحيوية أكبر قد تزيد من تأثير تلك الوسائل.

وسوف نتناول معالم هذه العلاقة فيما يلي[6]:

أولا: الرأي العام والراديو:

الراديو نشاط الخيال، وهو من وسائل الاتصال الجماهيري، التي تقضي على عزلة النـاس عن العالم الخارجي مهما كان المكان الذي يعيشون على أرضـه، ويمكـن تحديـد تـأثير الراديـو في الرأي العام في الآتي:

1- تحقيق القدر الذاتي من وحدة التفكير والشعور والهدف والقيم اللازمة لتماسك الأمة وسلامة الدولة.

2- تحفيز الناس على اختلاف ميولهم واتجاهاتهم ومشاغلهم على الاهتمام بالمسائل العامة ومناقشتها ومتابعتها والإسهام فيها.

3- التخفيف من حدة العصبيات الإقليمية والإقلال من شأنها.

4- متابعة تثقيف الجماهير وإشباع احتياجاتها الفكرية والنفسية والارتفاع بمستوياتها الثقافية والحضارية.

5- دحض الشائعات الضارة في الحال، وخاصة في أوقات الحروب والطوارئ والحيلولة دون تفشي البلبلة الفكرية.

مثال: شائعات الأفراخ البيضاء ودورها في الإصابة بمرض الفشل الكلوي.

6- القيام بدور أساسي في الدعوة للقيم الجديدة وتدعيم القيم التي تخدم التطور وتعرية القيم التي تعوقه.

وفي المستقبل القريب، سوف نشهد جيلا جديدا من الأقمار الصناعية المخصصة لإرسال الراديو دون غيره، وسوف يتيح مزيدا من تعددية الآراء وفرصة أكبر لحرية الإعلام الإذاعي.

ثانيا: الرأي العام والتليفزيون:

يعتبر التليفزيون من أبرز وسائل الإعلام الجماهيري تأثيرا على الرأي العام، فهو ذو أهمية في الدعاية السياسية؛ حيث يستطيع أن يوثّق الصلة بين الجمهور والشخصيات السياسية أكثر مما تستطيع الإذاعة[7].

والتليفزيون أصبح أهم الأسلحة التي تلجأ إليها الأحزاب لكسب ثقة الجماهير وأصواتهم في الانتخابات، والتليفزيون له تأثير على الرأي العام العالمي، سواء عن طريق تصدير البرامج إلى الدول الأخرى، أو الإرسال والاستقبال التليفزيوني بالأقمار الصناعية أو الإنترنت.

ويمكن أن يكون التليفزيون مدرسة عامة للشعب يبث عن طريقها الوعي السياسي والحضاري وحوافز للتقدم والتغيير.

وهناك عدة مستجدات للرأي العام صاحبت التيلفزيون في عصر البث الفضائي وهي[8]:

1- انتشار أجهزة استقبال القنوات الفضائية بشكل متزايد وملفّت للنظر، سواء الثابتة أو المتحركة، المفتوحة أو المشفرة، فلقد دخل التليفزيون البيوت العربية عبر البوابة الفضائية، وانتشرت القنوات الفضائية من أوسع أبوابها، ويتزايد تأثيرها المباشر على عقول الصغار والكبار.

2- ظهور القنوات التليفزيونية المتخصصة نتاجا لما ابتكرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وتمشيا مع روح العصر، واستجابة لدوافع وحاجات الجماهير، واتخذت أحد الشكلين:

أ- قنوات متخصصة في المضمون، وهي التي تستهدف جمهورا عاما، مثل: قنوات الدراما والموسيقى.

ب- قنوات متخصصة في الجمهور الذي تخاطبه، وهي قنوات تستهدف الوصول إلى قطاع معين ومحدد من الجمهور الذي تجمعه خصائص وسمات مشتركة، مثل: القنوات المخصصة لرجال الأعمال.

3- مارس الإعلان الدولي دورا بارزا في انتشار المحطات الفضائية والقنوات المتخصصة العابرة للحدود، وأدى التنافس على العائدات الإعلانية إلى أن يصبح الإعلان الدولي سمة واضحة في هذه القنوات، وذلك انعكس على طبيعة المحتوى المقدم؛ بحيث يتلاءم مع فلسفات وتوجهات المعلنين.

ثالثا: الرأي العام والصحافة:

تحتل الصحافة المرتبة الأولى من بين وسائل الإعلام كلها في التأثير في الرأي العام[9]، ويرجع ذلك لعدة أسباب، منها:

1- اهتمام الصحافة أكثر من غيرها بالخوض في القضايا السياسية والاجتماعية ومناقشتها بإسهاب وعرض وجهات النظر المختلفة وخلفيات الأنباء في مساحات واسعة وثابتة بالجريدة يمكن الرجوع إليها بسهولة في أي وقت.

2- يميز الباحثون بين ثلاثة أنواع من الصحف، يتفاوت تأثيرها على الرأي العام بحسب الفئة الاجتماعية التي تستعملها، وهي:

- الصحافة المتخصصة:

- وهي التي تعالج على صفحاتها مواضيع متخصصة، ويطالع هذه الصحافة الصفوة والقادة والمثقفون.

- الصحافة المتميزة:

وهي الصحافة الإخبارية التي تعتمد أساليب المنطق والعقل في معالجتها للموضوعات المختلفة، وتشتمل مضامينها على أهم الأنباء.

- الإعلام الشعبي:

- ويتألف من الصحافة الشعبية - بالإضافة إلى الإذاعة والتليفزيون، وهذا النوع من الإعلام يقدم مواد خفيفة تهتم بالتسلية والترفيه، كما أن عرضه للأخبار يكون سطحيا وسريعا وغير متعمق، يميل نحو الإثارة وتمضية الوقت في معالجاته للموضوعات المختلفة.

ويقسم الدكتور مختار التهامي محتويات الصحيفة بالنسبة لمدى تأثيرها في الرأي العام إلى[10]:

1- أبواب لها علاقة مباشرة بتوجية الرأي العام، مثل: الافتتاحية والكاريكاتير والأعمدة، وبريد القراء والمقالات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، والنقد الفني والإعلانات؛ حيث تتسم هذه الأبواب بالتحيز المتعمد الذي يرمي إلى التأثير في الرأي العام.

2- أبواب لها علاقة غير مباشرة بتوجيه الرأي العام:

مثل: الطرائف والقصص القصيرة والهزليات والمواد المثيرة بصفة عامة التي تدور حول الخرافة والجنس والجريمة، قد لا تكون موجهة بصفة أساسية للتأثير في الرأي العام، إلا أنها تؤثر بلا شك في القيم الخلقية والثقافية للجمهور، وخاصة الشباب وصغار السن، وذلك لا بد أن ينعكس أثره على أحكام الرأي العام واتجاهاته، إما عاجلا أو آجلا.

3- أبواب لها علاقة عادة بتوجيه الرأي العام، مثل: صفحات الوفيات والنشرة الجوية وبرامج الإذاعة والتليفزيون والسينما.

فمثل هذه المواد وأمثالها لا تثير النقاش عادة على نطاق عام، وليست موجهة في الظروف العادية إلى تكوين رأي عام حول مسألة معينة.

وإن كانت هناك أحيانا استثناءات تفرضها أوضاع بعينها، ومن هذا القبيل الحملات الدعائية المغرضة التي قد تقوم بها بعض الجهات، والتي تستغل عادة كل أبواب الصحيفة لتحقيق أغراضها، سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

* * *

المبحث الثالث

قياس الرأي العام

يساعد قياس الرأي العام في معرفة الواقع الفعلي بحجمه الطبيعي؛ حيث يمكن معرفة المعلومات والآراء والاتجاهات السائدة واحتياجات الرأي العام ورغباته.

كما يوفر كمًّا كبيرًا من المعلومات عن الرأي العام ومقوماته واتجاهاته - تساعد على اتخاذ القرار المناسب في ضوء الحقائق المتوافرة، وتوجيه الرأي العام توجيها سليما، وإمداده بما يحتاج إليه من معلومات وآراء واتجاهات تساعده في دفع عملية التنمية[11].

وقد لجأ الحكام في المجتمعات العربية في الماضي والحاضر إلى طرق بسيطة، للتعرف من خلالها على آراء الناس وأحوالهم، منها: خروج الحاكم ليسمع بنفسه رأي الناس، وإطلاق بعض المقربين للتعرف على أحوال الناس وآرائهم.

تعود بدايات الاهتمام بقياس الرأي العام إلى حوالي عام 1824م؛ حينما حاولت بعض الصحف وغيرها من المؤسسات التي تهتم بالتجارة والتسويق، استطلاع الرأي العام عن طريق عمل استفتاءات فيما كان يسمى بالاقتراع الأولي، ولكن هذه الطرق كان ينقصها الدقة والتمثيل الصحيح لفئات الرأي العام، وبالتالي كانت لا تدعو إلى الثقة فيها وإمكانية تعميمها على المجتمع، بل أدى الأسلوب الذي اتبعته مجلة (الخلاصات الأدبية) مثلا إلى إفلاسها؛ حيث اعتمدت على عينات مأخوذة من قوائم أصحاب السيارات، ودفاتر التليفونات وهي - كما هو واضح - عينات غير ممثلة للمجتمع ومتحيزة لذوي الدخول العالية نسبيا.

ثم بعد ذلك تم الانتقال من مرحلة التكهن إلى مرحلة العلم في مجال قياس الرأي العام، مع محاولة الحصول على عينات ممثلة للمجتمعات[12].

وقد بدأت هذه المرحلة بالعينة الحصصية لما تتميز به من قلة النفقات وسرعة الإنجاز؛ حيث اتبع "جورج جالوب" الذي أنشأ معهد جالوب للرأي العام عام

1935م، طرق المعاينة الصحيحة، ونجحت عملية قياس الرأي العام نجاحا كبيرا في التنبؤ بنتائج انتخابات الرئاسة في الولايات المتحدة الأمريكية عامي: 1940، 1944م.

وأدى فرط الثقة إلى نوع من الغرور، جعل هذا المراكز تتنبأ في وقت مبكر بفوز ديوي بالرئاسة - آنذاك -، على منافسة ترومان عام 1948م، وفشلت هذه التنبؤات فشلا ذريعا، وتعرضت عملية قياس الرأي العام على أثر ذلك لهجوم عنيف من معارضيها، ولكن سرعان ما عادت الثقة إليها مرة أخرى، عندما تنبأ معهد جالوب عام 1960 بنتائج الانتخابات بين كنيدي ونيكسون تنبؤا صحيحا ودقيقا.

وفى أوائل السبعينيات كانت مرحلة النضج في مجال استطلاعات الرأي العام، من خلال التركيز على الجانب الديناميكي الخاص "بالعملية"، وليس مجرد الاكتفاء برصد موقف الرأي العام في اللحظة الآتية، مثل:

مشروع المسح الاجتماعي العام (GSS) والمسح الاجتماعي الدولي (ISSP) والبارومتر الأوروبي (EBS)[13].

-قياس الرأي العام في الدول العربية:

ونركز على مصر - كنموذج - في ذلك؛ حيث تعتبر مجموعة الانتخابات والاستفتاءات من أهم معالم التجربة المصرية في قياس الرأي العام، إلا أنها لا تمثل قياسا دوريا متتابعا لاتجاهات الرأي العام المصري.

كما أنها تقيس اتجاهات الرأي العام حيال بعض القضايا المطروحة من قبل القيادة السياسية فقط، أو الموضوعات المهمة التي تقتصر في الغالب على الموضوعات السياسية.

وهناك مجموعة تقارير الرأي العام التي تعدها بعض الجهات الرسمية كالهيئة العامة للاستعلامات ومراكز الإعلام المحلية؛ فلقد أنشأت مصلحة الاستعلامات - كما كانت تسمى في الماضي - معهد الرأي العام والإعلام للقيام بعمليات استطلاع الرأي التي تساعد في تخطيط وتنفيذ السياسات الحكومية على ضوء حاجات الشعب ورغباته، ولم تقتصر وظيفة المعهد على مجرد الحصول على إجابات ذات قيمة، كما يحدث في معظم الدول المتقدمة، وإنما تتضمن تعليم الجمهور وتدريبه على أن يعبر عن رأيه؛ حيث تعتمد الهيئة على أفراد متخصصين يطلق على كل منهم اختصاصي الرأي العام.

كما توجد مجموعة مراكز خاصة تحتاج إلى الدعم، مثل: المجموعة الاستشارية للشرق الأوسط "ميج"، والمكتب الدولي لاستشارات المعلومات.

كما توجد قياسات الرأي العام حيال الموضوعات محددة تقوم بها بعض الجهات لخدمة أهدافها العملية.

مثل: اتحاد الإذاعة والتليفزيون والمجلس القومي للسكان، والمجلس القومي للأمومة والطفولة.

كما يعد جهاز الرأي العام بالمركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية - أول جهاز متخصص في هذا المجال؛ فقد قام باستطلاعات عن اتجاهات الرأي العام نحو موضوعات محددة؛ كالإنجاب، والعمل في الدول العربية، وزيارة السادات للقدس، وظاهرة الدروس الخصوصية.

يضاف إلى ذلك، فقد أنشأت جامعة القاهرة - وبالتحديد في كلية الإعلام - مراكز لبحوث الرأي العام، وذلك في 21 من يونية 1982؛ حيث تبرز أوجه نشاطه في الآتي[14]:

1- البحوث والدراسات الخاصة بقياس الرأي العام في مصر وخارجها.

2- القيام بخدمات التدريب والاستشارات العملية للجهات المختلفة في مصر وخارجها.

3- إصدار المجلة المصرية لبحوث الرأي العام.

4- القيام بعمليات الترجمة العلمية والنشر للبحوث والدراسات المتصلة.

5- تنظيم المؤتمرات والندوات الخاصة بأهداف المركز.

-معوقات قياس الرأي العام كما يراها خبراء الإعلام والرأي العام:

هناك عدد من العوائق والعقبات التي تواجه عملية قياس الرأي العام في الدول النامية منها[15]:

1- قلة المعلومات ونقصها - كمًّا وكيفًا - أمام الأفراد في العالم النامي، على الرغم من أهميتها في تكوين الرأي.

2- النقص الشديد في وسائل نقل المعلومات في الدول النامية؛ ففى مصر مثلا لم تكن وسائل الإعلام تغطي كافة أنحاء مصر حتى بدأت مرحلة السيادة الإذاعية منذ عام 1981، وزادت قوة الإرسال الإذاعي تباعا، كما توجد مشاكل تواجه وصول الصحف إلى الأرياف والمناطق النائية.

3- تحول بعض الخصائص الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية للأفراد في الدول النامية دون الاستفادة من المعلومات المقدمة من وسائل الإعلام؛ حيث تصل نسبة الأمية إلى 56,1 %، بالإضافة إلى السطحية، وعدم العمق، وصغر شرائح الرأي العام المعتدلة، وكبر شرائح الرأي العام المتطرف لضعف - أو حتى اختفاء - الطبقة الوسطى.

علاوة على انخفاض الدخول، الأمر الذي يُحِدُّ من شراء وسائل الإعلام المطبوعة والتعرض للإنترنت.

4- يحول النقص الواضح في الموارد المالية للدول النامية دون إجراء قياس علمي دوري دقيق لما يتطلبه ذلك من تكاليف باهظة الثمن وأساليب متقدمة.

5- كثرة المشكلات المنهجية التي تواجه قياس الرأي العام، وفي مقدمتها التشكيك في أهمية قياس الرأي العام، وانخفاض الوعي بأهمية الاستطلاعات، وقلة العائد من الاستبانات البريدية، وعدم الإدلاء ببيانات صحيحة، ومحاولة تخلص الباحث من كثرة ظهور فئة "اللارأي"، وصعوبة تطبيق اختبارات الصدق لعدم وجود محكات خارجية للقياس. وقلة أو ندرة الباحثين المؤهلين المدربين الأمناء لجمع البيانات، وقلة جهات التدريب لهؤلاء الباحثين.

-التقسيم الوظيفي لمسوح الرأي العام:

يتمثل التقسيم الوظيفي لمسوح الرأي العام كما يراها الإعلاميون فيما يلي[16]:

1 - استطلاع الرأي العام:

ويستهدف التعرف السريع والفوري للرأي العام حيال قضية أو قضايا معينة؛ حيث يكتفي بمعرفة الرأي العام والنسب المئوية أو رصد الشائعات.

2- قياس الرأي العام:

ويستهدف التعرف على الآراء والدوافع الكامنة وراءها، ويتميز بالبطء النسبي في إنجازه، ويستخدم أساليب متقدمة في التحليل الإحصائي.

3- بحوث الرأي العام:

وتستهدف توفير ذخيرة حية من المعلومات تفيد في التخطيط الإعلامي، وقد تكون بحوثا نظرية، مثل: البحوث التي تتناول مقدمات الرأي العام في دولة ما. أو بحوث ميدانية، مثل: تحليل دوافع مروجي الشائعات وخصائصها ودوافع وأنماط التعرض لوسائل الإعلام، أو الكشف عن قادة الرأي العام في المجتمع وخصائصهم، وقد تكون بحوثا تحليلية لمضمون ما، يكتسب أو يذاع داخل البلاد وخارجها، مثل: تحليل بريد القراء المنشور وغير المنشور، وصحفات وأعمدة الرأي، وكذلك البرامج السياسية من قنوات فضائية.

-أهمية الرأي العام في تقدم المجتمع:

الرأي العام ضرورة حيال قضايا المجتمع وتقدمه؛ لذلك ينبغي الآتي:

1- التأكيد على ضرورة القيام ببحوث الرأي العام وقياسه بطريقة دورية ومستمرة لمختلف القضايا؛ لأن المخاطر التي قد تنجم عن عدم قياس الرأي العام، وافتراض الإحاطة به دون معرفة ميدانية حقيقية، وتجاهل قياسه في بعض الحالات، تعتبر مخاطر عالية نسبيا، يمكن تجنبها بالقياس العلمي الدوري الدقيق.

2- ضرورة اتباع الأسس العلمية في قياس الرأي العام المتمثلة في تحديد المشكلات والموضوعات المطلوب قياس الرأي العام بشأنها، واختيار العينات الممثلة تمثيلا صحيحا للمجتمع المراد قياس الرأي العام به، وتصميم أدوات جمع البيانات والمعلومات بطريقة صحيحة وموضوعية ودقيقة تضمن التعرف والكشف الدقيق عن اتجاهات الرأي العام، والقيام بعمليات التحليل والتفسير وربط نتائج القياس بالمؤشرات الأخرى ربطا علميا يساعد على المعرفة المتكاملة والإحاطة الموضوعية، ويؤدي إلى إمكانية التنبؤ باتجاهات الرأي العام مستقبلا[17].

3- عدم الاقتصار على جهة واحدة فقط في عملية قياس الرأي العام، والسعي إلى أحداث أكبر قدر من التكامل بين جهود عدة مؤسسات بحثية أو مراكز بحوث؛ لأن ذلك سيؤدي بالضرورة إلى تعدد وجهات النظر.

4- أهمية الربط بين نتائج القياس الرأي العام والمضمون الإعلامي الموجه إلى المواطنين عبر وسائل الإعلام أو أشكال الاتصال الشخصي.

5- ضرورة دعم وحدات قياس الرأي العام بالإمكانات المادية والتكنولوجية التي تساعد على سرعة القيام بعمليات جمع البيانات وتبويبها وتحليلها واستخلاص نتائج متنوعة منها.

6- أهمية التدريب المنظم المكثف للقوى البشرية من المتخصصين في مجال دراسات وقياسات الرأي العام، في الداخل والخارج.

* * *

مراجع الفصل الثالث

1- عاطف عدلي العبد، الأسلوب الإحصائي واستخداماته في بحوث الرأي العـام والإعـلام، (القاهرة: دار الفكر العربي، 1993).

2- عاطف عدلي العبد، الرأي العام وطرق قياسه، مرجع سابق.

3- سمير محمد حسين، تحليل المضمون، (القاهرة، عالم الكتب، 1983).

4- سعد عبد الرحمن، أسس القياس النفسي والاجتماعي (القاهرة: مكتبة القاهرة الحديثة، 1967).

5- صفوت فرج، القياس النفسي، (القاهرة: دار الفكر العربي، 1980).

6- زيدان عبد الباقي، قواعد البحث الاجتماعي، ط3 (القاهرة: دار النهضة العربية، 1980).

7- عاطف عدلي العبد، الأسلوب الإحصائي واستخداماته في بحوث الرأي العام والإعلام، مرجع سابق.

8- عاطف عدلي العبد، الأسلوب العلمي في البحوث الإعلامية، (القاهرة، مطبعة الهاني، 1989).

9- عاطف عدلي العبد، بحوث المستمعين في الوطن العربي (القاهرة: دار الفكر العربي، 1992).

10- عاطف عدلي العبد، دليل بحوث الاتصال في العالم العربي، (القاهرة، دار الفكر العربي، 1995).

11- عبد الحميد حجازي، الرأي العام والإعلام والحرب النفسية (القاهرة، دار الرأي العام، 1987).

12- سمير محمد حسين، الإعلام والاتصال بالجماهير والرأي العام، القاهرة: عالم الكتب، 1984.

13- عاطف عدلي العبد، الرأي العام وطرق قياسه، مرجع سابق.

14- فتحي الإبياري، الرأي العام والمخطط الصهيوني، القاهرة: المجلس الأعلى للشئون الإسلامية، 1969.

15- عاطف عدلي العبد، الرأي العام وطرق قياسه، مرجع سابق.

16- محمد عبد القادر حاتم، ديموقراطية الاتصال والإعلام، مرجع سابق.

17- المرجع السابق نفسه.

* * *

الفصل الرابع

العينات والاستقصاء في بحوث الرأي العام

المبحث الأول

العينات في بحوث الرأي العام

يتكون المجتمع من وحدات (أفراد مثلا أو أسر)، ويتعين على الباحث أن يحدد ما إذا كان يجمع بياناته من كل وحدات المجتمع الذي حدده، أم من عينة صغيرة ممثلة لمجتمع البحث الذي أنت بصدده، وهنا يجد الباحث نفسه أمام نوعين من البحوث فيما يتعلق بنطاق الدراسة.

أنواع البحوث:

تنقسم البحوث في الرأي العام إلى[1]:

البحوث الشاملة، وبحوث العينات.

أولاً: البحوث الشاملة:

تعتبر البحوث الشاملة هي البحوث التي تجري على كل وحدات المجتمع مثلما يحدث في التعدادات المهمة للسكان أو الزواج أو المواليد ... إلخ.

ولكن هذه الطريقة كثيرة التكاليف، وتحتاج إلى وقت طويل وإمكانيات طائلة قد لا تتوفر كلها أو بعضها للباحثين.

فقد يتطلب الجهد الوفير والوقت عندما تقوم بعض الحكومات بإحصاء قومي عام كل عشر سنوات مع أن الإحصاء لا يشتمل إلا على عملية "عد بسيطة"، بينما تتطلب بعض البحوثات التعمق في دراسة الحالات.

ولكن هناك ميزة واحدة - كما يرى معظم الباحثين في مناهج البحث - لأسلوب الحصر الشامل، وهي تجنب أخطاء التعميم التي تنتج عند استخدام بيانات مأخوذة من قطاع معين من المجتمع "عينة" في الحكم على المجتمع ككل.

ويزداد نجاح استخدام الحصر الشامل، خاصة إذا ما كان المجتمع المبحوث محدودا أو قليل العدد؛ كطلاب بعض الكليات أو عمال مصنع من المصانع.

- **بحوث العينات:**

وهي البحوث التي تتناول بالدراسة بعضا يمثل الكل، ويتم اختياره بطريقة علمية.

وفكرة العينات ليست جديدة، بل معروفة منذ زمن طويل، ويستخدمها الرجل العادي في حياته اليومية عدة مرات في مختلف شئونه دون أن ينتبه إلى أنها طريقة علمية تؤدي إلى استنتاجات سليمة إذا بنيت على أساس علمي.

فعندما يطلب الطبيب فحص دم المريض يكتفي طبيب التحاليل بتحليل قدر صغير من دم المريض، وليس كل دمه بالطبع.

وقد أكدت كثير من البحوث على أن العينة إذا اختيرت ممثلة للمجتمع الذي تؤخذ منه، تؤدي إلى توفير كثير من الجهد والوقت للباحث، وتكون النتائج قريبة من النتائج التي نحصل عليها لو أجرينا البحث على المجتمع كله.

ومن مميزات بحوث العينات:

1- اختصار الوقت والجهد والتكاليف مقارنة بالبحوث الشاملة.

2- يمكن الحصول بسهولة على الإجابات الدقيقة إذا ما استخدمنا جزءًا من المجتمع الكلي، ويسهل تتبع غير المستجيبين في حالة البحث بالعينة، بينما يكون ذلك صعبا في حالة الحصر الشامل.

3- يمكن الحصول من أفراد العينة على بيانات أكثر مما نستطيع الحصول عليه من أفراد المجتمع كله، وذلك يجعلنا نتعمق في الدراسة من أجل الحصول على باحثين مدربين أو يمكن تدربهم - لقلة عددهم - حتى يمكنهم الحصول على الإجابات التي تحتاج إلى شرح بعض المصطلحات أو المفاهيم المتعلقة بالسؤال.

4- طبيعة المجتمع محل الدراسة قد تفرض على القائمين بالبحث استخدام أسلوب العينات فقط كتحليل دم المريض، أو إجراء بحث للتعرف على مدى مشاهدة برنامج ما.

ثانيا: أنواع العينات في بحوث الرأي العام:

تنقسم العينات إلى نوعين: احتمالية وغير احتمالية[2].

أولا: العينات غير الاحتمالية:

وهي العينات التي تؤخذ بغير الأسس السليمة، وتتلخص عيوبها في أنها لا تمثل المجتمع المأخوذة منه تمثيلا صحيحا أو علميا؛ ولذلك فإن نتائجها لا تصلح للتعميم على المجتمع كله بالثقة المناسبة، مثل:

1- العينات العارضة:

وفيها يتجه الباحث إلى اختيار الحالات التي تصادفه، مثل ما يحدث في معظم التحقيقات الإعلامية، حينما يسأل الإعلامي أول من يصادفه في الشارع.

2- العينات العمدية:

وفيها يختار الباحث حالات يعتقد أنها تمثل المجتمع في الجانب الذي يتناول البحث.

مثل: اختيار منطقة بعنيها لكي يجري الباحث فيها بحثه معتقدا أن سكانها يمثلون الذين يستخدمون الإنترنت.

وأكد القائمون بالاستقصاءات في بحوث الرأي العام أن بعض المناطق تعطي نتائج قريبة جدا من نتائج المجتمع الأصلي، وذلك يدفعهم إلى الاعتماد على هذه المناطق ماداموا يعلمون بخبرتهم السابقة أنها تعطي صورة صحيحة للمجتمع كله.

وتوفر هذه الطريقة على الباحث الكثير من الوقت والجهد الذي يبذله في اختيار العينة، إلا أنها تستلزم معرفة المعالم الإحصائية بالنسبة للمجتمع الأصلي، خاصة بالنسبة للوحدات التي يرغب الباحث في اختيارها، وهو أمر قد لا يتيسر في كل الأحوال.

كما أن تعرض الخصائص للتغيير المستمر يجعل معرفة الباحثين بالخصائص المجتمعية والإحصائية والاتصالية لمجتمعاتهم البحثية لفترات طويلة - أمرا مشكوكًا فيه، الأمر الذي يهدم الأساس الذي تنهض عليه العينات العمدية.

3- العينة الحصصية:

يكثر استخدام العينة بطريقة الحصة في البحوث بصفة عامة، وفي استطلاعات الرأي العام بصفة خاصة، لما تتميز به من سرعة؛ حيث يقسم الباحث المجتمع إلى طبقات أو فئات بالنسبة لخصائص معينة، ويعمل على تمثيل كل فئة من فئات العينة بنسبة وجودها في المجتمع.

ويرى المتخصصون في بحوث الرأي العام أن هذا النمط من العينات مهم جدا في الاستطلاعات الفورية للرأي العام؛ نظرا للسرعة التي تتم بها، وقلة تكاليفها بالمقارنة بغيرها من أنماط العينات الأخرى.

ويوجد أسلوبان للضوابط التي تختار بها العينة الحصصية، وهي:

1- أسلوب الضوابط المستقلة:

وفيه يعتمد الباحث على الإجمالي فقط، وتستقل الظوابط تماما؛ بحيث يكون كل ظابط بمعزل عن الآخر.

2- أسلوب الضوابط المرتبطة تبادليا:

وهو عكس الأسلوب السابق؛ حيث ربط كل ضابط بالآخر.

ثانيا: العينات الاحتمالية:

يمكن تعريف العينات الاحتمالية بأنها العينات التي يتم اختيار جميع مفرادتها من بين وحدات المعاينة التي يتكون منها المجتمع بأسلوب احتمالي يوفر لكل وحدة من وحدات المعاينة فرصة متساوية مع باقي الوحدات؛ ولذلك نستطيع تطبيق نظرية الاحتمالات عند تعميم النتائج على المجتمع، ومن ثم فهي ضرورة عندما يكون الغرض من البحث هو الحصول على نتائج دقيقة يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة كله بدرجات من الثقة(3)؛ حيث يتسنى قياس الأخطاء النائجة عن عملية المعاينة والتحكم في هذه الأخطاء بأساليب يوضحها علم الإحصاء.

وتمكن العينات الاحتمالية الإحصائيين من تقدير خطأ المعاينة وتحديد حجمها، والاستنتاج الإحصائي وتعميم نتائجها على المجتمع ككل.

وبالتالي فإن العينات العشوائية هي العينات التي تختار وحداتها بإحدى وسائل الاختيار العشوائي، وفيما يلي أهم أنواع العينات العشوائي:

1- العينة العشوائية البسيطة:

وهي التي تختار بطريقة تحقق لجميع وحدات المعاينة بالمجتمع الفرصة نفسها في الاختيار أو الظهور، وهذه العينات لا تتيح فقط لكل فرد في المجتمع فرصة متساوية للظهور في العينة، بل تتيح أيضا لكل مجموعة من مجموعاته الفرصة نفسها.

ويتم اختيار العينات العشوائية البسيطة عن طريق[4]:

أ - الاقتراع المباشر:

ويعني أن يُعْطَى كل فرد من أفراد المجتمع رقما على ورقة منفصلة، ثم تُطْوَى هذه الأوراق وتخلط جيدا ويختار منها بالقرعة العدد المناسب.

مثل: "أفراد من مجتمع مكون من 900 مثلا، فإنا نعطي كل فرد في المجتمع رقما مسلسلا نضعه على بطاقة، ثم تخلط هذه البطاقات ونبدأ بعدها في سحب واحدة تلو الأخرى.

ب - الجداول العشوائية:

وتعني ترقيم أفراد المجتمع بأرقام مسلسلة، ويختار منهم أصحاب الأرقام التي تستخرج من الجداول بأية طريقة منظمة بالحجم المطلوب للعينة.

ج- الحاسب الآلي:

ويستخدم في حالة المجتمع الكبير، ومن مميزات العينة العشوائية البسيطة أنها سهلة الاختيار، ومن عيوبها أنها لا تضمن للعينات العشوائية البسيطة تمثيل كل مجموعة من مجموعات أو طبقات المجتمع، خاصة إذا كان هذا المجتمع يتسم بعدم التجانس من حيث الظاهرة موضع الدراسة.

مثل: مجتمع طلاب كلية الإعلام به 90 % من الإناث، و10 % من الذكور، واختيار عينة عشوائية بسيطة لدراسة العلاقة بين النوع ومشاهدة التليفزيون، فقد لا يتم تمثيل الجنسين في العينة بالنسبة نفسها في المجتمع.

د- صعوبة اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع كبير.

هـ- يؤدي انتشار مفردات المجتمع انتشارا واسعا كما في المناطق الصحراوية ووقوع بعض المفردات في أماكن نائية، واحتمال اختيار بعض هذه المفردات في العينة العشوائية البسيطة - يؤدي إلى زيادة تكاليف البحث.

2 - العينة العشوائية المنتظمة:

وهي العينات التي تمتاز بسهولة اختيار مفرادتها، وقلة تكاليفها خصوصا في المجتمعات الكبيرة؛ حيث يتم تقسيم المجتمع الأصلي إلى مجموعات متساوية في العدد أو

الفئات مع مراعاة أن اختيار وحدات العينة يتم عشوائيا من بين وحدات المجموعة الأولى، ثم بعد ذلك يتم اختيار بقية الوحدات بشكل منتظم.

مثل: إذا كان مجتمع الدراسة يتكون من ألف مفردة، وكان حجم العينة التي سيتم اختيارها مائة مفردة، وإذا اختيرت الوحدة الأولى عشوائيا من وحدات المجموعة الأولى، وكانت هذه الوحده رقم 9 مثلا، فإن الوحدات التالية التي تضم إلى العينة هي الوحدات التي يكون ترتيبها: 9+10= 19، والذي يليها: 19+10=29، ... إلخ.

ولكن ما أوجه الاختلاف بين العينة العشوائية البسيطة والعينة العشوائية المنتظمة؟

يتم اختيار جميع مفردات العينة العشوائية البسيطة عشوائيا، بينما في العينة المنتظمة يتم اختيار المفردة الأولى فقط بطريقة عشوائية؛ حيث يتحدد بعد اختيار الباحث للمفردة الأولى في العينة اختياره لبقية المفردات، عكس العينة العشوائية البسيطة التي يكون اختيار كل مفردة من مفرادتها مستقلا عن اختيارات المفردات الأخرى.

وأبرز عيوب العينة العشوائية المنتظمة أنها لا تصلح في الاختيار إذا كان أفراد المجتمع مرتبين في قوائم بنظام خاص يزيد من فرص ظهور أفراد بذاتهم، يختلفون عن غيرهم في سمة من السمات المتصلة بموضوع البحث؛ كالتفوق الدراسي.

كذلك عيب التحيز الذي كثيرا ما يدخل فيها، وذلك يبعدها عن أن تكون عينة عشوائية حقيقية[5].

مثل: إذا طلب من القائمين بالبحث الميداني أن يزوروا المساكن أرقام: 9، 19، 29، ... إلخ، في بعض الأحياء، فإن هناك احتمالًا أن يترك بعض الباحثين الشقق التي تقع في البدروم أو السطوح ... إلخ.

3- العينة العشوائية الطبقية:

وهي العينة التي تعني إمكانية تقسيم الإطار الكلي للمجتمع إلى إطارات فرعية، كل إطار يمثل مجموعة "طبقة" متجانسة، وتختلف كل مجموعة "طبقة" عن الأخرى من حيث الظاهرة التي يراد دراستها.

كما أن معرفة حجم كل مجموعة أو طبقة معرفة جيدة هو إذا كان حجمها يدخل في تقدير حجم العينة التي تسحب من كل طبقة، كما أن التقديرات التي ستسحب من كل مجموعة أو طبقة سترجح بنسبة تلك الطبقة إلى حجم المجتمع للوصول إلى تقدير شامل للظاهرة في المجتمع ككل.

وتتميز هذه العينة بدقة تمثيلها للمجتمع الأصلي؛ بحيث يضمن الباحث ظهور وحدات من أي جزء من المجتمع تهمه دراسته[6].

كما تساعد هذه العينة على تقليل التباين الكلي للعينة؛ وذلك بتقسيم وحدات العينة بطريقة تجعل التباين داخل الطبقة أقل ما يمكن.

ويمكن الحصول على درجة عالية من الدقة في النتائج باختيار عينة طبقية أصغر حجما من العينة العشوائية البسيطة، الأمر الذي يوفر الوقت والجهد، مع الأخذ في الاعتبار أن دقة البيانات التي نحصل عليها من أية عينة يتوقف على حجمها وتجانس المجتمع.

هناك ثلاثة مستويات لاختيار هذه العينة، وهي[7]:

1- التوزيع المتساوي: وهو أدنى مستويات الدقة في الاختيار، وفيه نقسم عدد مفردات العينة الكلية على طبقات المجتمع بالتساوي، حتى لو اختلف عدد أفراد كل طبقة عن عدد الطبقة الأخرى في هذا المجتمع.

مثل: في معظم كليات الإعلام قد تجد أن نسبة الإناث أكثر من الذكور، ويمكن اختيار العينة الطبقية بأسلوب التوزيع المتساوي 50% للإناث، 50% للذكور.

2- التوزيع المتناسب: أي: توزيع العينة بشكل يتناسب مع مجتمع الدراسة، فإذا كان المجتمع مكونًا من 1000 حالة موزعة على طبقات: الأولى 500، والثانية 300، والثالثة 200 - فإن حجم العينة عند توزيعها بأسلوب متناسب سوف يكون 50، 30، 20، وهكذا.

3- التوزيع الأمثل: وهذا يتم وفقا لاعتبارين: الأول: حجم الطبقة في المجتمع، ومستوى التجانس.

حيث ينبغي أن تزيد من عدد أفراد الطبقة التي توجد اختلافات كبيرة بين مفرداتها.

فإذا كان لدينا مجتمع مكون من ثلاث طبقات فإن:

الأولى 500، وانحرافها المعياري 1.

والثانية 300، وانحرافها المعياري 2.

والثالثة 200، وانحرافها المعياري 3.

ويكون اختيار عينة حجمها 100 فرد كالآتي:

عدد حالات الطبقة الأولى =

$$\frac{1 \times 500 \times 100}{(1\times500) + (2\times300) + (3\times200)} = 30$$ تقريبًا

وعدد حالات الطبقة الثانية =

$$\frac{2 \times 300\times 100}{(1\times500) + (2\times300) + (3\times 200)} = 35$$ تقريبًا

وعدد حالات الطبقة الثالثة =

$$\frac{3 \times 200\times 100}{(1\times 500) + (2\times300) + (3\times200)} = 35$$ تقريبًا

4- العينة الثابتة أو الدائمة:

وهذه العينة تبدأ بالاختيار العشوائي من المجتمع، ثم تجمع بيانات من هذه العينة على فترات منتظمة، سواء بالبريد أو المقابلة الشخصية لأفراد العينة.

لذلك تفيد هذه العينة في دراسة التباين والتغيير في الاتجاهات أو السلوك، وفي دراسة الأثر الناتج عن مؤثرات متغيرة.

وعند تطبيق ذلك فقد نختار عينة، ونسألها دوريا عن آرائها في بعض البرامج أو الحملات الإعلامية أو المسرحيات أو الأفلام أو القرارات والسياسيات الاقتصادية أو الاجتماعية.

وتتميز هذه العينات بالسرعة في إجراء البحوث، فالعينة جاهزة، وسبق للباحثين معرفة مفرادتها، ولن يضيع وقتهم في البحث عن العناوين.

كما تتميز بالحد من التكاليف التي تدفع باستمرار لسحب عينة جديدة في كل مرة يجري فيها بحث، بالإضافة إلى توفير الوقت اللازم لاستخدام مفرداتها.

وتكاد تكون هذه العينة الوحيدة ذات الكفاءة التي تمكن من دراسة التغيير في عادات وأنماط التعامل مع وسائل الإعلام والفنون بالنسبة للأحداث أو الموضوعات ذات الامتداد الزمني كالسياسات الاقتصادية والاجتماعية، كما تفيد في تحديد الترتيب الزمني للمتغيرات مادام السبب يسبب الأثر.

ولكن عيوب العينات الثابتة أن أفراد هذه العينة قد يتحولون بمرور الوقت وتدريجيا إلى نقاد أكثر منهم مواطنين عاديين[8].

ومن العيوب أيضا أن الفرد قد يتمسك بما سبق أن أدلى به من آراء على الرغم من أنه يحتمل أن يكون قد أثرت على عاداته وآرائه الوسائل الإعلامية أو التجربة ذاتها أو الحملة الإعلامية كحملة الجفاف أو ترشيد استهلاك المياه ... إلخ.

5- العينة متعددة المراحل:

وتعني اختيار عينة الدراسة على مراحل متعددة، ففي العينة العشوائية البسيطة أو العشوائية المنتظمة أو العينة الطبقية، فإنه من الصعب الاعتماد عليهم في دراسة خصائص وتوزيع ظاهرة ما في مجتمع كبير لعدة أسباب:

- عدم توافر حصر كامل لجميع المفردات واجبة الدراسة.
- ارتفاع التكاليف لمعاينة أفراد متفرقين متباعدين.
- صعوبة الإدارة والإشراف على بحث يضم مفردات متفرقة.

مثل: عند اختيار عينة، قوامها: 400 مفردة من القاهرة، فإنه يمكن في هذه الحالة اختيار العينة على مرحلتين:

الأولى: يتم التركيز فيها على بعض الأحياء وأقسام الشرطة.

والثاني: يتم التركيز فيها على القوائم المسجل بها أسماء سكان هذه الأحياء[9].

-بعض المفاهيم العلمية في بحوث العينات:

1- المجتمع: هو جميع الوحدات التي يرغب الباحث في دراستها، فقد يكون مجموعة من البشر، إذا كان موضوع البحث: دراسة حجم الأسرة وعلاقته بمستوى الدخل مثلا.

2- وحدات المعاينة: وهي الوحدات التي يقسم المجتمع على أساسها بغرض اختيار العينة، وعند اختيار العينة تعتبر كل وحدة من تلك الوحدات وكأنها مفردة قابلة للتقسيم.

مثل: قد يتم تقسيم المجتمع إلى وحدات معاينة على أسس كالأسرة أو الوحدة السكنية أو وحدة الإنتاج، وهذه الوحدات بالنسبة لتحليل المحتوى هي جميع الوحدات التي يتكون منها مجتمع البحث.

فكل عدد من كل صحيفة تم اختيارها، وكل كتاب أو وثيقة أو شائعة مطبوعة أو برنامج أو فيلم أو مسرحية أو مسلسل أو إعلان خاضع للتحليل - هو وحدة معاينة.

3- الإطار: وهو قائمة أو خريطة أو أي وسيلة أخرى تحتوي على جميع وحدات المعاينة للمجتمع موضع الدراسة.

فالتليفون - مثلا - لا يصلح كإطار؛ لأن كل الناس ليس لديهم تليفونات، كذلك جداول القيد في الانتخابات لا تصلح إطارًا؛ لأنها لا تشمل من تقل أعمارهم عن 18 سنة.

ومن المهم دراسة الإطار قبل اختيار العينة؛ إذ إن تأثيره واضح على مدى دقة التقديرات؛ حيث يؤدي إلى استخدام إطار غير شامل لجميع وحدات المعاينة، وإلى إغفال اختيار بعض الوحدات، وعدم تحقيق الأسس العشوائية السليمة في الاختيار.

ويكون الإطار في بحوث تحليل المحتوى هو جميع وحدات المعاينة التي يعتبرها الباحث في متناول يده، أي: الوحدات المتاحة التي يمكن حصرها وتطبيق الدراسة عليها؛ نظرا لصعوبة الوصول إلى جميع وحدات المجتمع في بعض الحالات لفقد بعض أعداد الصحف أو عدم وجود تسجيلات متاحة من بعض البرامج أو الأحاديث التليفزيونية[10].

وهناك شروط للإطار الجيد لعينات بحوث الرأي العام، وهي:

1- الكفاية: وتعني أن يتضمن إطار العينة كافة الفئات التي تخدم أهداف البحث.

مثل: ليس من المقبول عند التعرف على اتجاهات الصحف إزاء قضية معينة الاكتفاء بالصحف القومية دون الحزبية والخاصة.

2- الكمال: وتعني الحصول على كل المفردات؛ حيث لا يمكن الاكتفاء بالقوائم المنقوصة من الصحف أو التليفزيون؛ لأن هذا يؤدي إلى التحيز غير المقصود في اختيار العينة.

3- الدقة: وتعني التنظيم والدقة في عرض المصادر وتصنيفها طبقا للمعايير المختلفة.

-أخطاء العينات في بحوث الرأي العام:

تنقسم إلى نوعين:

1- أخطاء المعاينة: وأهم أسبابها:

- صغر حجم العينة: فكلما كبرت العينة - صغرت أخطاء المعاينة.

- عدم مراعاة احتمالات عدم الاستجابة: فلا بد من تطبيق أكثر من عدد الحالات في العينة لاحتمالات عدم استجابة البعض.

- عدم مراعاة تباين المجتمع وطريقة الاختيار وأسلوب حساب النتائج.

2 - أخطاء التحيز وأسبابها:

- عدم صلاحية إطار العينة.

- تحيز الباحث نفسه في اختيار الحالات التي تروقه.

- فشله في الحصول على نسبة ملحوظة من الإجابات.

- عدم استخدامه الطرق الصحيحة في حساب التقديرات[11].

* * *

المبحث الثاني

الاستقصاء في الرأي العام

يؤكد الخبراء أن الدراسة الميدانية تعتبر من أهم الدراسات التي تجري في مجال قياسات الرأي العام، وذلك من خلال عدة أساليب:

مثل: استخدام صحيفة استقصاء بالمقابلة أو استخدام صحيفة استقصاء تسلم باليد للمبحوث أو ترسل إليه بالبريد.

-عوامل نجاح الدراسة الميدانية بوجة عام هي:

أولا: الدقة في تصميم صحيفة الدراسة الميدانية، وتتحقق من خلال:

أ - مراحل إعداد صحيفة الاستقصاء أو الاستبانة: فقد تمر عملية تصميم صحيفة الاستقصاء لقياس الرأي العام بالعديد من المراحل، وهي:

1- تحديد الهدف من الدراسة الميدانية: فلا بد من المرحلة الأولى من مراحل تصميم صحيفة الاستقصاء المستخدمة في بحوث الرأي العام، من تحديد أهداف الدراسة بوضوح ودقة، لا غموض فيها.

ويقول (ليندبرج) في ذلك: "لا تحاول أن تعد صحيفة قبل أن تلخص غرض الاستطلاع، وتختار العينة المناسبة لتحقيقه".

2- تحديد البيانات المطلوب جمعها:

فبعد تحديد أهداف الدراسة تأتي تحديد البيانات المطلوبة أو المطلوب جمعها، ولا بد من إعداد جداول خيالية وإدخال أرقام صورية فيها؛ من أجل تحديد طرق معالجة هذه البيانات، وتحديد مدى فائدة البيانات في تحقيق أهداف الدراسة، وحذف الأسئلة التي لا تفيد تحقيقها(12).

وعند تحديد البيانات المطلوب جمعها ينبغي الرجوع إلى الآتي:

- التراث العلمي واستمارات الاستقصاء التي سبق إعدادها في بحوث مماثلة لمراجعة أسئلتها وتحسين ما قد يتراءى تحسينه منها، أو إعادة صياغته ليخدم الدراسة.

- تحليل الأمثلة المثيرة للاستبصار.

- جمع الآراء المتصلة بالموضوع في وسائل الإعلام المختلفة.

- الرجوع إلى الخبراء والمتخصصين في مجال الدراسة.

- إجراء دراسة استطلاعية إذا أمكن ... إلخ.

3- تحديد نوع صحيفة الدراسة الميدانية:

تؤكد الدراسات العلمية أن هناك نوعين من صحائف الدراسة الميدانية في مجال قياس الرأي العام، وهما[13]:

أ- صحيفة الاستقصاء التي ترسل بالبريد، أو تسلم باليد للمبحوث الذي يقوم بالرد على الأسئلة كتابة بنفسه.

ب- صحيفة المقابلة التي يقوم فيها الباحث بتوجيه الأسئلة للمبحوث وتسجيل إجاباته.

فقد تتميز صحيفة الاستقصاء التي يملأ المبحوث بياناتها بنفسه بأنها أقل وسائل الدراسة الميدانية في مجال استطلاع الرأي العام تكلفة من حيث الوقت والجهد والمال.

ويمكن بها الحصول على بيانات من عدد كبير من الأفراد، وتوفر ظروف التقنين أكثر من أي وسيلة أخرى؛ وذلك بالتقنين في الألفاظ وترتيب الأسئلة.

كما توفر وقتا للمبحوث للإجابة على الأسئلة أكثر مما لو سئل وطلب الإجابة مباشرة عقب توجيه السؤال.

وهناك ميزة أخرى، وهي أن صحيفة الاستقصاء يمكن بها الحصول على بيانات، قد يصعب الحصول عليها بوسائل أخرى حينما تحتم طبيعة الاستطلاع توجيه أسئلة، قد يتردد الفرد في الإجابة عليها بصراحة.

ومن جانب آخر، هناك عيوب لهذا النوع من الصحائف تتمثل في عدم إمكانية استخدامها مع الذين لا يعرفون القراءة والكتابة ومن الأميين، وذلك قد يؤثر على طبيعة العينة وتركيبها.

فقد أثبتت بعض الدراسات أن النتائج التي نحصل عليها من تحليل النتائج الأولية لصحيفة الاستقصاء بعد ملئها بواسطة فئة محددة من العينة - تختلف عن النتائج النهائية بعد ملء الصحيفة من العينة كلها.

علاوة على أن الباحث يفقد اتصاله الشخصي بعينة الدراسة أو الاستطلاع، وذلك يحرمه من معرفة ردود الفعل واستجابات المبحوثين على أسئلة الدراسة أو الاستطلاع، ومن العيوب أيضا أن الكثير من المصطلحات والكلمات فيها قد تحمل أكثر من معنى لمختلف فئات الرأي العام، وذلك يقلل من قيمة الاستطلاع؛ لعدم وجود الفرصة للـتأكد من فهم المبحوث للسؤال أو المصطلحات الواردة بالاستطلاع[14].

وبالنسبة لصحائف الاستقصاء بالمقابلة فتتميز بجمع البيانات من المبحوث وجها لوجه، وذلك يمكن الباحث من معرفة صورة النفس البشرية: مستعرضة ومتعمقة، واستقصاء الموضوعات غير المعروفة، والتي تجهل جوانبها المهمة.

كما تعتبر المقابلة احدى الوسائل المهمة من أجل تحليل ما بداخل الإنسان من أمور وأشياء معلنة، وتشرح ما يكون غامضا من الأسئلة، علاوة على أنها تكشف التناقض في الإجابات، وذلك يمكن من الحكم على مدى صدق الإجابات أكثر مما يحدث في الاستقصاء البريدي أو بالهاتف العادي، أو بالهاتف المحمول.

وتقتصر عيوب هذا النوع من صحائف الدراسة، أو الاستطلاع في احتياجها إلى وقت أطول، وجهد أكبر، وباحثين مدربين، وأمناء أكثر.

4- إعداد استمارة أو صحيفة الاستقصاء في صورتها الأولية:

فقد يمر إعداد صحيفة الاستبانة أو الاستقصاء في صورتها الأولية بالخطوات الآتية:

أ- إعداد رءوس الموضوعات التي ستشملها الصحيفة بالاسترشاد بأهداف الدراسة أو الاستطلاع.

ب- كتابة الأسئلة التي تندرج تحت كل موضوع من موضوعات الصحيفة ومراعاة الاعتبارات المنهجية والصياغة في لغة هذه الأسئلة.

5- مراجعة الصحيفة منهجيا وعمليا:

تأتي مراجعة الصحيفة الاستقصائية منهجيا وعلميا كخطوة مهمة من خلال عرضها على مجموعة من الخبراء المنهجيين والعلميين والخبراء الممارسين؛ وذلك بهدف:

أ - دراسة الشكل العام لتكوين صحيفة الاستقصاء.

ب- مراجعة الجداول الهيكلية للوقوف على مدى كفاية الأسئلة في تحقيق أهداف الدراسة أو الاستطلاع.

ج - مراجعة ترتيب الأسئلة وتسلسلها المنطقي والسيكولوجي من وجهة نظر المبحوث.

د - مراجعة صياغة الأسئلة والتأكد من وضوحها.

هـ - مراجعة المادة العلمية الواردة في الصحيفة ومدى ارتباطها بأهداف الدراسة أو الاستطلاع ومدى كفايتها في الإجابة على تساؤلاتها من وجهة نظر المتخصصين والممارسين.

و - اكتشاف مواطن الضعف أو النقص في الموضوعات الواردة في الصحيفة واستكمالها[15].

6- الاختبار القبلي PRE - TEST :

ويقصد به إجراء اختبار بسيط للصحيفة على عينة صغيرة جدا ممثلة للعينة الأصلية؛ للوقوف على مدى صلاحيتها للعمل البحثي، والتعرف على مدى وضوح الأسئلة، ومدى قياس السؤال للعنصر المطلوب قياسه، والتعرف على الأسئلة التي قد تسبب حرجا للمبحوث أو يحاول التهرب من الإجابة؛ وذلك لإعادة النظر فيها، سواء بحذفها أو إعادة صياغتها، أو التعرف على معدل الاستجابة ومشكلات العمل الميداني والزمن الذي يستغرقه ملء الصحيفة الواحدة.

بالإضافة إلى إقفال بعض الأسئلة المفتوحة بعد حصر الاحتمالات المختلفة للإجابة.

فإذا اقتضت نتائج الاختبار القبلي تغيرات جوهرية في الصحيفة وجب إجراء اختبار، وقد تتكرر هذه الاختبارات ثلاث أو أربع مرات - إذا سمحت طبيعة الدراسة أو الاستطلاع - قبل الاستقرار على الوضع النهائي الأنسب للصحيفة.

7- إعداد صحيفة الاستقصاء في صورتها النهائية:

عندما تنتهي من الخطوات الست السابقة، تتم مراجعة صحيفة الاستقصاء مراجعة نهائية؛ وذلك من حيث الشكل العام وترميزها والحصول على موافقة بعض الجهات المنوط بها إعداد هذه الموافقات.

مثال على ذلك:

بعض الجهات والوزارات المعينة في بعض البلاد العربية التي تعطي تصاريح لعمل مثل هذه الدراسات.

ومثال آخر: الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء في مصر، والذي يعد من أهم الجهات التي ينبغي الحصول على موافقتها وفقا لطبيعة الدراسة.

ومن الأفضل - من وجهة نظر الخبراء في مجال استطلاعات الرأي العام - ترميز صحيفة الاستقصاء عند إعدادها؛ حيث ينبغي التفرقة بين نوعين من الأسئلة عند الترميز، وهي الأسئلة المغلقة التي تعرف احتمالات إجاباتها سلفا، والتي يجب أن ترمز في مرحلة إعداد الصحيفة، أما الأسئلة المفتوحة، فترمز عادة بعد انتهاء العمل الميداني.

كما يرى الخبراء أنه ينبغي إعداد دليل ترميز لكل أسئلة الصحيفة بتحديد رقم العمود أو أرقام الأعمدة التي ستخصص لكل سؤال في كشوف التفريغ.

وهناك قاعدة تقول بأن السؤال الذي لا يحتمل إجابة واحدة يخصص له عمود واحد، أما السؤال الذي يحتمل أكثر من إجابة فيخصص لكل إجابة محتملة عمود قائم بذاته.

ب - الاعتبارات المهمة في صياغة أسئلة صحيفة الاستقصاء، وهي[16]:

1- أنواع الأسئلة:

قسم الخبراء أسئلة صحيفة الاستقصاء في بحوث الرأي العام من حيث الشكل والمضمون إلى:

أ- من حيث الشكل تنقسم الأسئلة إلى:

1- الأسئلة المغلقة: وهي الأسئلة التي يندرج معها إجابات محددة كبدائل لاختيار واحد منها أو أكثر، وتتعدد البدائل على النحو الآتي:

- قد تكون البدائل بنعم أو لا.

مثال على ذلك: هل شاهدت مباراة الأهلي والزمالك أمس؟

• نعم.

• لا.

- البدائل قد تكون في صورة درجات للموافقة أو الاعتراض، مثل: السؤال التالي:

س: ما رأيك في السياسات التي يطرحها برنامج الحزب الوطني الديموقراطي في مصر؟

* أوافق.

* لا أوافق.

* لا رأي لي.

- البدائل قد تكون في صورة مجموعة من الإجابات يختار منها المبحوث واحدة أو أكثر منها على النحو الآتي:

مثال على ذلك:

س: ما هي الصحف المصرية التي تقرؤها كل يوم عادة مما يلي:

- الأهرام * الأخبار * الجمهورية * الوفد * المصري اليوم * الشروق * الدستور * صوت الأمة * الرأي * الأهرام المسائي * اليوم السابع * صحف أخرى تذكر ...

2- الأسئلة المفتوحة: وهي التي تسمح بإجابة حرة من المبحوث كما يتراءى له، وفي مجال قياس الرأي العام ينبغي على الباحث تسجيل الإجابة كما يتذكرها المبحوث حرفيا، ومن نماذج الأسئلة مفتوحة النهاية.

مثال على ذلك:

س: إذا توقفت الصحافة القومية في مصر: ما البديل لهذه الصحف في اعتقادك؟

ولكل نوع من الأسئلة مميزات وعيوب؛ حيث تتميز الأسئلة المغلقة بعدة مميزات، منها: أنها يمكن تفريغها وتحليلها بأقل جهد وتكلفة، وتمكن الباحث أو هيئة الاستطلاع من التأكد أن الإجابات لن تخرج عن الإطار المرجعي المحدد لاحتمالات الإجابة.

مثال: هل أنت متزوج؟

- نعم.
- لا.

أما أهم عيوب الأسئلة المغلقة فتتمثل في أنها تفرض توجيها معينا على إجابات المبحوثين من ناحية، وقد لا يجد المبحوث إجابته بين الاحتمالات المطروحة من ناحية أخرى.

بينما تتميز الأسئلة مفتوحة النهاية بأنها تتيح الفرصة أمام المبحوث للتعبيرعن آرائه، دون إرغامه على الاختيار من بين البدائل عن: "إجابة أخرى تذكر"، والتي تتطلب منهم جهدا إضافيا في تحديدها.

ومن عيوب الأسئلة المفتوحة أنها تتمثل في صعوبة تجهيز بياناتها، وارتفاع تكلفتها من حيث الوقت والجهد والمال[17].

ب - من حيث المضمون تنقسم الأسئلة إلى:

1- أسئلة الحقائق: المقصود بها نوع المعلومات المطلوبة، وليس صدق الإجابة ودقتها؛ فالسؤال قد يكون من أسئلة الحقائق، وتكون إجابته غير حقيقية، ولكن الهدف منها هو التأكد من حقائق معينة عند الفرد.

مثل: السن، النوع، منطقة الإقامة، الحالة الاجتماعية ...

3- أسئلة الرأي: وتعتبر ركيزة قياسات الرأي العام، ومن أهم سمات هذه النوعية من الأسئلة أن الإجابة عليها تحتاج إلى تفكير، ولا توجد إجابة صحيحة واحدة على هذا السؤال كما في أسئلة الحقائق.

مثال: هل توافق على إشراف القضاة على الانتخابات العامة؟

- أوافق.
- أوافق بشروط تذكر.
- لا أوافق.

- **أنواع الاستطلاعات في الرأي العام:**

تتعدد أشكال وأنواع الاستطلاعات في الرأي العام، ومنها[18]:

1- الاستطلاعات السياسية:

تعتبر الاستطلاعات السياسية من أبرز وأهم استطلاعات الرأي العام، وهي الأكثر شيوعا، سواء الخاصة منها أو تلك التي ليست خاصة تماما.

والاستطلاع السياسي يجري حول المواقف السياسية ويقوم به المرشحون أو جامعو التبرعات والأحزاب السياسية.

وفي حين أن أغلبية هذه الاستطلاعات قد تجري للاستخدام الخاص، إلا أن نتائجها غالبا ما تتسرب لوسائل الإعلام حين تخدم تغطيتها مآرب الجهة راعية الاستطلاع.

وثمة أنواع كثيرة ومحتلفة من هذه الاستطلاعات، وقد صمم معظمها لمساعدة الحملات الانتخابية على تركيز إستراتيجيتها؛ فقد لا يكون من المجدي مثلا: إنفاق أية نقود في الأجزاء الجنوبية من الولاية، إن كانت خسارة المرشح أكيدة هناك.

ويمكن للاستطلاع بيان المناطق الجغرافية القوية أو الضعيفة، أضف إلى ذلك: أن الاستطلاعات تحدد المواقف السياسية التي يمكن أن تساعد المرشح أو تضره.

وفي حين أن معظم المرشحين يصرحون بأنه ليس للاستطلاع "أي تأثير" على موقفهم؛ فإن العديد منهم يقرُّون بأنهم لن يتمسكوا بمواقف لا تحظى بشعبية.

الواقع أن قلة قليلة من المحللين السياسيين يعتقدون أن هناك أعدادا كبيرة من السياسيين يحددون موقفهم من بعض القضايا دون النظر إلى أرقام الاستطلاع.

كما يمكن لاستطلاعات الحملات الداخلية أن تساعد الصحفيين على فهم الأسباب الكامنة وراء اتخاذ المرشحين، أو الحملات، أو الأحزاب، أو جامعي الأموال، أو إجراء خطوات معينة، وتعتبر هذه المواضيع مهمة للصحفيين المختصين في تغطية الأحداث السياسية[19].

فالمرشحون يدخلون السباقات السياسية، أو يتخذون مواقف معينة، ويبرمجون أحداث الحملة الانتخابية، ويصدرون البيانات المعبرة عن موقف معين، وينسحبون، ويقررون تأييد الآخرين، أو مهاجمتهم بعد مراجعة نتائج الاستطلاع ...، وتلعب الاستطلاعات دورا مهما، وأن يكون خاصا في الكثير من هذه القرارات؛ حيث يمكن للصحفي الذي لديه مصادر جيدة أن يحدد الدور الذي لعبته الاستطلاعات.

ويضاف إلى ذلك أن التأثير الأوضح للاستطلاعات السياسية الداخلية يحدث حين تنتشر نتائجها، سواء عن عمد أو صدفة، وقد يتم تسريبها لدعم موقف معين.

ويمكن لهذا النوع من تسريب المعلومات أن يكون مضللا للغاية؛ لأنه ليس في وسع الصحفي في الأغلب الحصول على المعلومات اللازمة لتقييم الاستطلاع بشكل صحيح.

وفي مثل تلك: الأحوال يكون نشر النتائج عملا صحفيا سيئا؛ حيث إن من المستحيل تأكيد ما إذا كانت الأرقام التي جرى تسريبها تعكس أي شيء بشكل دقيق.

ومثال على ذلك: في إحدى القضايا الشهيرة من هذا النوع، قام طاقم الرئيس الأمريكي (ليندون جونسون) بتسريب استطلاع عن نيوهمبشاير قبل انتخابات الرئاسة التمهيدية لعام 1968.

ويتم تسريب الاستطلاعات عادة لخدمة من يسربونها، وينطبق الشيء ذاته على مؤيد ساخط يسرب استطلاعا مؤذيا للمرشح الذي يناصره، ولا يجوز الإبلاغ عن الاستطلاع دون التحقق منه بطريقة صحيحة.

ويمكن للاستطلاعات المسربة هذه أن تلعب دورا مهما في عملية الأخذ والعطاء السياسي، وغالبا ما يسرّب المرشحون الاستطلاعات ليظهروا للمرشحين الآخرين أن من الأنسب لهم الانسحاب.

وإمكانية الفوز هي غالبا محور الاستطلاعات المبكرة بهدف إخراج بعض المرشحين من السباق، وهذه المناورات قد تكون مهمة من الناحية السياسية، وغالبا ما يتم الإبلاغ عنها. ويجب على السياسيين الذين يريدون نشر هذه الاستطلاعات أن يكشفوا منهجيتها حتي يتمكن الصحفيون من تقييمها.

2- استطلاعات التتبع:

وتعتبر استطلاعات التتبع نوعا خاص من الاستطلاعات يستخدمه السياسيون، وباتت تستخدمه وسائل الإعلام مؤخرا.

وتشتمل هذه الاستطلاعات على إجراء مقابلات مع عدد قليل من عينات مختارة، تتم خلال فترة قصيرة من الوقت؛ مثل: إحدي الأمسيات، ثم تجمع نتائج عدة أيام "يومين أو ثلاثة أيام عادة"؛ لتقديم عينة عن الرأي العام خلال تلك الفترة. ويتم أخذ عينة إضافية في كل ليلة، ويجري إسقاط أقدم ليلة من الاستطلاع وإضافة نتائج الليلة الأخيرة.

وتوفر هذه الاستطلاعات أداة لقياس تغير المواقف أكثر دقة من الاستطلاعات الأسبوعية المنتظمة[(20)].

ولكن بسبب صغر عدد العينات، فإنها أكثر عرضة للوقوع في الخطأ بالإضافة إلى بعض المشاكل المنهجية الخطيرة المحتملة، إلا أنها يمكن أن تكون أداة مفيدة جدا لتتبع الرأي العام باستمرار ولفترة طويلة.

ومن المهم إدراك أن أي تغيير في الطرق المستخدمة قد يكون له تأثير كبير على النتائج. فالانتقال من اعتماد الاستطلاعات لثلاث ليال إلى الاستطلاعات لليلتين قد يكون له تأثير كبير.

3- الاستطلاعات الزائفة:

وهي الاستطلاعات غير العلمية التي تولد أعظم ضجة في استطلاعات الرأي العام. ولكن الاستطلاع هو علمي بطبعه، وهناك أسماء عديدة لهذه الاستطلاعات الزائفة كان

أفضلها يسمى استطلاع (سلوبس) الذي صاغه الدكتور (نورمان براد بيرن) من المركز الوطني لأبحاث الرأي.

وتمثل كلمة (سلوبس) الأحرف الأولى من جملة: "مسوحات الرأي العام المختارة ذاتيا والمواجهة للمستمعين".

وليس لهذه الاستطلاعات أية قيمة على الإطلاق سوى إشباع فضول البعض، ويمكن أن تكون ممتعة للغاية إن لم تؤخذ على محمل الجد.

فالاستطلاعات التي تتم عن طريق الاتصال الهاتفي حول ما إذا كان الناس سيطبخون (سرطان البحر لاري) أم لا، عبر برنامج ليلة السبت الحي والمباشر، أو إجراء استطلاع عمن هو أفضل ظهير ربعي في برنامج (بعد ظهر يوم السبت الماضي)، قد تكون ممتعة.

وتقع المشكلة حين تعامل هذه الاستطلاعات الزائفة وكأنها استطلاعات ذات مغزى[21].

كما أن بعض الصحفيين والمحررين والمنتجين - مفتونون بالاستطلاعات (السلوبس)، وهي نوع من الاستطلاعات غالبا ما تشمل ألوفًا، إن لم يكن مئات الألوف من المشاركين. ولسوء الحظ فقد كان استطلاع الـ "لترري دايجست" كذلك، إلا أن هذه أسوأ.

4- استطلاعات الفاكس التي تجريها المجلات والصحف:

وهي أحد أنواع استطلاعات (السلوبس)، والذي تجريه المجلات والصحف بشكل دوري.

وفي هذه الحالة، تتضمن النشرة استبانة أو قسمة تعاد للناشر بعد الإجابة على الأسئلة التي تتضمنها.

والمحررون يميلون إلى الدفاع عن تلك المحاولات بصفتها طريقة لدفع القراء إلى المشاركة في المطبوعة.

وهناك آراء تقول بأن استطلاعات (السلوبس) إذا كان الهدف منها هو جمع المعلومات فإنها تنجح في ذلك، أما استخدامها لقياس الرأي العام فإنها تفشل فشلا ذريعا[22].

وهذه الاستطلاعات منتشرة في المجلات والصحف من أجل جمع المعلومات للجريدة.

مراجع الفصل الرابع

1- عاطف عدلي العبد، الأسلوب الإحصائي واستخداماته في بحوث الرأي العام والإعلام، مرجع سابق.

2- عاطف عدلي العبد، الأسلوب العلمي في البحوث الإعلامية، مرجع سابق.

3- عاطف عدلي العبد، بحوث المستمعين في الوطن العربي، مرجع سابق.

4- سمير محمد حسين، الرأي العام: الأسس النظرية والجوانب المنهجية (القاهرة: عالم الكتب، 1997).

5- المرجع السابق نفسه.

6- عاطف عدلي العبد، الرأي العام وطرق قياسه، مرجع سابق.

7- المرجع السابق نفسه.

8- جمال مجاهد، الرأي العام وطرق قياسه، مرجع سابق.

9- المرجع السابق نفسه.

10- محمد عبد القادر حاتم، ديموقراطية الاتصال، مرجع سابق.

11- جمال مجاهد، الرأي العام وطرق قياسه، مرجع سابق.

12- سمير محمد حسين، الرأي العام: الأسس النظرية والجوانب المنهجية، مرجع سابق.

13- عاطف عدلي العبد، الرأي العام وطرق قياسه، مرجع سابق.

14- محمد عبد الحميد، بحوث الصحافة (القاهرة: عالم الكتب، 1992).

15- محمد عبد الحميد، الجمهور في بحوث الإعلام (مكة المكرمة: المكتبة الفيصلية، 1989).

16- جمال مجاهد، الرأي العام وطرق قياسه، مرجع سابق.

17- المرجع السابق نفسه.

18- شيلدون آر. جاوايزر: جي-إيفانز ويت، الصحافة والرأي العام، ترجمة هشام عبد الـلـه، (عمان: دار الأهلية، 1997).

19- شيلدون آر. جاوايزر: جي-إيفانز ويت، الصحافة والرأي العام، ترجمة هشام عبد الـلـه، مرجع سابق.

20- المرجع السابق نفسه.

21- المرجع السابق نفسه.

22- المرجع السابق نفسه.

* * *

الفصل الخامس

تحليل المضمون والملاحظة في الرأي العام

المبحث الأول

تحليل المضمون

تعتبر الرسالة أحد العناصر الأساسية والمهمة في عملية الاتصال؛ لأنها المضمون الذي يسعى القائم بالاتصال لتوصيله إلى الجمهور المستهدف.

ويعتبر تحليل المحتوى الوسيلة الأساسية للكشف عن المضمون والشكل وأشياء أخرى كثيرة تتصل بذكاء المصدر وقدراته وشخصيته ودوافعه واتجاهاته وقيمه ... إلخ.

لقد بدأ اكتشاف تحليل المضمون في النصف الأول من القرن العشرين في العالم العربي، واتجه بعض الباحثين إلى تطبيقه في دراساتهم الاجتماعية والسياسية والاقتصادية.

كما بدأت دراسات تحليل المضمون في مصر منذ الستينيات، وازدهرت استخداماتها عاما بعد عام، واعتمدت عليه مئات الرسائل والبحوث، سواء بمفردها أو في إطار منهجي متكامل يدرس الرسالة والمتلقَى وأساليب الممارسة[1].

-تعريف تحليل المضمون:

هناك العشرات من التعاريف لتحليل المحتوى، من أهمها تعريف "بيرلسون" بأنه أحد الأساليب البحثية التي تستخدم في وصف المحتوى الظاهر أو المضمون الصريح للمادة الإعلامية وصفا موضوعيا وكميا.

بينما دائرة المعارف الدولية للعلوم الاجتماعية تعرف تحليل المضمون بأنه "أحد المناهج المستخدمة في دراسة محتوى رسائل الإعلام المقروءة والمسموعة والمرئية؛ وذلك باختيار عينة من المادة موضع التحليل وتقسيمها وتحليلها، كميا وكيفيا على أساس خطة منهجية منظمة[2].

-استخدمات تحليل المضمون:

هناك نموذج معروف لاستعمالات تحليل المضمون كما يقول الدكتور عاطف العبد في كتابه: الرأي العام وطرق قياسه، وهي:

من؟ - يقول: ماذا؟ - بأي وسيلة؟ - لمن؟ وبأي تأثير؟

-وحدات تحليل المضمون:

وحدة التحليل هي الشيء الذي نقوم حقيقة باحتسابه، وهي أصغر عنصر في تحليل المضمون وأكثرها أهمية، وأهم وحدات المحتوى خمس وحدات أساسية لتحليل الرموز اللفظية، وهي[3]:

1- وحدة الكلمة:

وهي أصغر الوحدات، وتتضمن الكلمة ومكوناتها كالجمل مرادفة لما أطلق عليه "لازويل" الرمز وليس المصطلح.

وتكمن صعوبة تحليل الكلمة في حالة تعبيرها عن رمز أو في حالة الكشف عن بعض المفاهيم المجردة كالحرية أو الديموقراطية او العدالة.

2- وحدة الموضوع أو الفكرة:

وتعتبر أكثر الوحدات استخداما في مادة الاتصال والشائعات والنكت.

والموضوع في صورته المختصرة عبارة عن جملة بسيطة؛ مثلا: "فعل ومفعول"، أو عبارة أو فقرة تتضمن الفكرة التي تدور حول مسألة معينة.

3- وحدة الشخصية: ويكثر استخدامها في تحليل القصص والأفلام والتراجم ... إلخ.

وهناك فرق بين وحدتي الكلمة والشخصية في حالة الأشخاص؛ فالأولى تهتم بشخص معين؛ لأنه يعبر عن فكرة أو اتجاه، بينما الثانية بتحليل الشخصية وتطورها في عمل أدبي أو في التراجم والسير.

4- الوحدة الطبيعية للمادة الإعلامية:

وهي التي يستخدمها منتج المادة الإعلامية لتقديمها إلى جمهوره، مثل: الكتاب، الفيلم، العمود، المسلسلات، المسرحيات، والبرامج الشائعة ... إلخ.

ويمكن تقسيم هذه الوحدة إلى أقسام فرعية، مثل: برامج ترفيهية، وبرامج جادة، ويمكن تقسيمها إلى برامج طوائف، مثل: برامج للشباب، وبرامج للعمال، وبرامج المرأة.

5- وحدة مقاييس المساحة والزمن:

يلجأ الباحث إلى بعض المقاييس المادية للتعرف على المساحة التي شغلتها المادة الإعلامية المنشورة في وسائل الإعلام المطبوعة أو الزمن الذي استغرقته المادة المذاعة أو المبثوثة للتعرف على مدة الاهتمام والتركيز بالنسبة للمواد الإعلامية المختلفة موضع التحليل.

وتكون عادة وحدة القياس بالنسبة للمواد المطبوعة السنتيمتر، والمسموعة والمرئية الثانية أو الدقيقة.

-فئات تحليل المحتوى:

تنقسم فئات تحليل المضمون إلى نوعين[4]:

1- فئة الموضوع "ماذا قيل؟".

2- فئة الشكل "كيف قيل؟"، وشرحا كالآتي:

أولا: فئات الموضوع: ماذا قيل؟ وتشمل:

أ - فئة موضوع الاتصال:

وتعتبر أكثر الفئات انتشارا، وتجيب على سؤال رئيس: علام تدور مادة الاتصال؟ وكل بحث له فئاته.

مثال: موضوع الشائعات يمكن تقسيمها إلى: سياسية - اقتصادية - ... إلخ.

ب - فئة اتجاه مضمون الاتصال:

وتوضح هذه الفئة مدى تأييد أو رفض قضية ما، وتنقسم إلى: إيجابي، ومعتدل - أو متسامح -، وسلبي.

ويحدد الخبراء أن مضمون الاتصال يكون إيجابيا عندما يعرض للموضوع بصورة مؤيدة، ويتجنب النواحي السلبية مع التركيز على المستقبل المشرق، والعكس صحيح.

ج - فئة القيم:

ويطلق عليها الباحثون بعض المسميات، مثل: الأهداف، الاحتياجات، وتستخدم للتعرف على الهدف أو القيمة التي يسعى القائم بالاتصال إلى تحقيقها.

د - فئة السمات:

وتستخدم لوصف خصائص الأفراد، كالسن، والنوع، والإقامة ... إلخ.

وهذه الفئة مفيدة في معرفة خصائص مروجي الشائعات.

هـــ - فئة مصدر المعلومة:

وتستخدم للكشف عن الشخص أو الجهة مصدر المعلومة أو الشائعة.

و - فئة الجمهور المستهدف:

وتسعى إلى التعرف على الجمهور الذي يستهدف القائم بالاتصال توجيه المادة الإعلامية له.

ز - فئة الجمهور المستهدف من الشائعة يمكن تقسيمها إلى:

المسئولون الحكوميون، أعضاء الأحزاب، الأجهزة الرقابية، المواطن العادي.

ثانيا: فئات الشكل: كيف قيل؟ وتشمل(5):

أ- فئة شكل المادة الإعلامية:

أي: الشكل الذي قدمت به المادة في وسائل الإعلام.

ففي الصحف نجد مثلًا: خبرًا، مقالًا، عمودًا، تحقيقًا ... إلخ.

ففي الإذاعة والتلفزيون نجد مثلا: حديثًا مباشرًا، حوارًا، مناقشة.

ب- فئة اللغة المستخدمة:

من الفئات المهمة لما يترتب عليها من نتائج تتعلق بمدى فهم الرسالة الإعلامية؛ مثل: اللغة العربية الفصحى، اللغة الفصحى البسيطة، أو الإنجليزية، أو الفرنسية، أو لغة أخرى.

ج- فئة المساحة والزمن:

فكلما زادت المساحة كان ذلك دليلا على زيادة الاهتمام بالمادة.

شروط تحليل محتوى المواد الإذاعية والتليفزيونية الموجه للرأي العام[6]:

1- تمتع القائم بالتحليل بسلامة الحواس: السمع والرؤية.

2- توفر جهاز فيديو لتسجيل عينة الدراسة.

3- كفاءة أشرطة التسجيل.

4- توافر ساعات إيقاف لقياس الزمن.

5- ضرورة توافر باحثين متخصصين في وسائل الإيضاح التلفزيونية، مثل:

- رسوم متحركة، عرائس، تمثيل بشري، أقنعة، تصوير ميداني، خرائط مجسمة، لوحات ... إلخ.

6- ضرورة معرفة القوالب الفنية المستخدمة في عرض المضمون، مثل: حديث مباشر، أسئلة وأجوبة، وحوار ... إلخ.

-عوامل نجاح تحليل المحتوى في مجال بحوث الرأي العام:

1- الدقة في تصميم استمارة التحليل.

2- حسن اختيار العينة التي سيتم تحليلها من المحتوى الإعلامي.

3- الدقة في تسجيل المادة المراد تحليلها.

4- الدقة في تفريغ البيانات وجدولتها وتفسيرها.

وسوف نتناول كل نقطة فيما يلي[7]:

1- الدقة في تصميم استمارة التحليل:

لكي تحقق الدقة لابد من مراعاة القواعد المنهجية في مراحل إعداد استمارة التحليل، وهي:

أ - تحديد أهداف دراسة تحليل المحتوى، وتوجد قاعدة منهجية تتصل بإعداد الاستمارة - سواء أكانت استمارة لدراسة المحتوى أو الجهود أو القائم بالاتصال -، وهي: لا تحاول إعداد استمارة قبل أن تلخص غرض الدراسة في أسئلة محددة.

ففي ضوء الأسئلة التي تعكس هدف الدراسة يتم تصميم الاستمارة واختيار العينة المناسبة لتحقيق الهدف.

ب - تحديد البيانات المطلوب جمعها:

وهي الخطوة الثانية بعد تحديد أهداف الدراسة التحليلية، ومن أجل ذلك يقوم الباحث بالآتي:

- الرجوع إلى التراث العلمي واستمارات تحليل المحتوى التي سبق إعدادها في بحوث سابقة لمراجعة الفئات وتحسين ما قد يتراءى تحسينه منها.

- الرجوع إلى الخبراء والمتخصصين في مجال الدراسة.

- إجراء تحليل محتوى مبدئي على عينة صغيرة؛ بهدف تحديد العناصر المكونة لوحدات وفئات التحليل، وتكوين ألفة بين الباحثين والمحتوى الذي يدرسونه، وتحديد مشكلة البحث تحديدا دقيقا، ووضع التساؤلات من خلال الملاحظة المنظمة للمحتوى والمتغيرات الإعلامية والسياسية والاجتماعية، والمساهمة في تصميم الاستمارة وجدولة الفئات.

ج - تحديد نوع الاستمارة: يدوية أو آلية:

هنالك نوعان من الاستمارات المستخدمة في تحليل المضمون:

1 - استمارة تحليل معدة للتفريغ الآلي؛ مثل: الاستمارات التي تستخدم في تحليل الشائعات على مستوى الدولة.

2 - استمارة تحليل معدة للتفريغ اليدوي.

د - إعداد استمارة التحليل في صورتها الأولية بعدة خطوات، أهمها:

1 - إعداد رءوس الموضوعات التي سيشملها التحليل.

2 - كتابة الفئات التي تندرج تحت كل موضوع، ومراعاة الاعتبارات المنهجية والصياغة في ذلك، ومنها:

- الشمول:

فيجب أن تشمل استمارة التحليل كافة البيانات التي تحقق أهداف الدراسة، وتفيد في استخلاص النتائج وعقد المقارنات، بما في ذلك البيانات الكمية والملاحظة التي يرصدها الباحث.

- الدقـــــــة:

علي الباحث أن يدرك أن تصميم الاستمارة سيكون بمثابة المرجع الأساسي للاتصالية، وذلك يُلزمه بالدقة.

- الوضوح:

فلابد من وضوح أدوات البحث، مثل: استمارة التحليل، ومفهومه للمعاونين للباحث حتى يتسنى لها رصد البيانات، ومن ثم لا بد من إعداد تعريف إجرائي لكل فئات الاستمارة.

هـ - مراجعة استمارة التحليل منهجيا وعلميا:

أي: عرض الاستمارة على مجموعة من الخبراء المنهجيين والعلميين؛ وذلك من أجل تحقيق الآتي:

1- دراسة الشكل العام لتكوين استمارة تحليل المحتوى.

2- مراجعة الجداول الهيكلية للوقوف على مدى كفاءة الفئات وكفايتها في تحقيق أهداف الدراسة.

3- مراجعة رءوس الموضوعات والفئات المتدرجة تحتها.

4- مراجعة صياغة الفئات، والتأكد من وضوحها وشمولها.

5- مراجعة صياغة الفئات وما يندرج تحت كل فئة منهما؛ لاختيار الأنسب واستكمال النقص.

6- مراجعة المادة العلمية الواردة في استمارة التحليل، ومدى ارتباطها بأهداف الدراسة التحليلية واكتشاف مواطن الضعف أو النقص في الموضوعات أو الفئات الواردة في الاستمارة.

ز - الاختبار القبلي:

ويُجْرَى على عينة صغيرة (10 %) ممثلة للعينة الأصيلة من الصحف مثلا؛ من أجل التعرف على مدى الفئات ومدى قياسها للشيء المطلوب قياسه، والتعرف على مشكلات العمل الميداني؛ كانقطاع التيار الكهربائي، والتعرف على الزمن الذي يستغرقه العمل، ومدى القدرة على الاستمرار فيه واحتياجه فئات جديدة، وإقفال بعض الفئات المفتوحة بعد حصر الاحتمالات.

ح - إعداد استمارة التحليل في شكلها النهائي:

فبعد الانتهاء من كافة الخطوات السابقة يتم مراجعة الاستمارة وإعدادها في شكلها النهائي.

مع مراعاة:

1- الشكل العام وحسن إخراج الاستمارة.

2- الترميز.

3- الحصول على بعض الموافقات إذا استلزم الأمر ذلك؛ مثل: اعتماد الاستمارة من الجهات الأعلى في السلم الإداري.

4- طبع الأعداد الكافية من الاستمارات، مع مراعاة تخصيص كمية لاختبار الثبات بين الباحث ونفسه، وبين الباحث وعدد من المحللين، بالإضافة إلى كمية إضافية لاحتمالات الخطأ في ترتيب صفحات الاستمارات عند تجميعها.

2- حسن اختيار العينة:

بأن تكون:

- ممثلة للمجتمع الأصلي.

- دقيقة في العمل الميداني.

3- تسجيل المادة: وتشمل:

1- حسن اختيار المحللين وتدريبهم.

إجراء اختبار الثبات، والمقصود بالثبات هو قياس مدى استقلالية المعلومات، وعدد أدوات القياس ذاتها؛ أي: مع توافر الظروف نفسها، والفئات والوحدات التحليلية، والعينة الزمنية، والحصول على النتائج نفسها، مهما اختلف القائمون بالتحليل.

وتوجد معادلات عديدة لاختبار الثبات:

أهمها: معادلة هولستي وسكوت، ومعادلة هولستي Holsti : هولستي = 2ت

ن1+ ن2.

ت: تعني عدد الحالات التي يتفق فيها المُرَمِّزان: ن1 ، ن2 ؛ حيث إن:

ن1 = عدد الحالات التي رمزها المرمز رقم (1).

ن2 = عدد الحالات التي رمزها المرمز رقم (2)، فإذا كان لدينا عشر حالات، اتفق المرمزان في ثماني حالات، واختلفا في حالتين، يكون الثبات 2(8) = 16

10+10 = 20.

ولابد أن يتفق الباحثان معا بنسبة 80 %.

وتتميز معادلة هولستي بسهولتها.

4- **الدقة في تفريغ بيانات الاستمارات في كشوف التفريغ،** ووضع خطة للجداول المركبة، ومراعاة المجالات الجغرافية والزمنية أثناء التحليل.

وكذلك المقارنة بين نتائج الدراسة وما سبقها من دراسات، مع مراعاة أن يتضمن التقرير النهائي فصلا عن مشكلة البحث ومنهجه وتوصيف المادة المحللة.

ومن الأهمية - عند عرض نتائج التحليل التي تمت معالجتها إحصائيا - استخدام مقاييس الارتباط والانحدار، بالإضافة إلى المعاملات الموسمية وتأثيرها على البيانات الإعلامية.

مع ملاحظة أن تتضمن الجدوال التفصيلية، وفريق البحث، وقوائم المحكمين، وصعوبات البحث وحدوده، وما يثيره من بحوث مستقبلية.

المبحث الثاني

الملاحظة في بحوث الرأي العام

تعتبر الملاحظة عملية مستمرة في حياتنا اليومية؛ فعندما نلاحظ إشارة المرور تشير إلى التوقف - فنتوقف، وعندما نلاحظها تشير إلى استمرار السير - فنسير، وهكذا ...، وعند ملاحظة حالة السحب الكثيفة - نرتدي الملابس الشتوية أو الصيفية حسب حالة الجو وحرارته.

تعتبر الملاحظة من الوسائل التي عرفها الإنسان واستخدمها في جميع بياناته من مجتمعه منذ أقدم العصور.

وما يزال يستخدمها في جميع البيانات والحقائق التي تمكنه من تحديد مشكلة بحثه ومعرفة عناصرها وتكوين فروضه وتحقيق هذه الفروض والتأكد من صحتها.

وتعتبر الملاحظة أداة علمية لجمع المعلومات والبيانات في استطلاعات الرأي إذا توافرت لها عدة شروط، منها[8]:

1- أن يكون لها غرض بحثي عميق، وليس مجرد فضول أو استطلاع غير هادف.

2- أن توضع لها خطة منتظمة، وأن تسجل الملاحظات تسجيلا دقيقا.

3- أن تخضع لمراجعات وضوابط تكفل الثقة في نتائجها.

-مميزات وإيجابيات الملاحظة[9]:

1- تمكن الباحث من تسجيل السلوك الملاحظ وقت حدوثه مباشرة، وبذلك يقل فيها الاعتماد على الذاكرة وتسلم من تحريفها.

2- كثير من الموضوعات - مثل: الشائعات والنكت والعادات الاجتماعية وطرق التعامل بين الناس في تعرضها للإعلام - يكون من الأفضل رصدها عن طريق الملاحظة والتعرف على خصائصها.

3- تسهم الملاحظة في التعرف على ردود الفعل بالتعبير الحركي؛ مثل: الربط بين البرنامج وتركيز الانتباه إليه وقياس الأثر الانفعالي الظاهر لبعض البرامج وتغيير مستمع لمحطات الإذاعة كمظهر للعزوف عن برنامج ما.

4- كما أنها لا تتطلب من الأشخاص - موضع الملاحظة - أن يقرروا شيئا وهم في كثير من الأحيان قد لا يعلمون أنهم موضع الملاحظة.

وبذلك تتخلص الملاحظة من عيوب المقابلات والاختبارات والتجارب التي قد يتردد الناس في الإسهام فيها، أو في الإجابة على أسئلتها، أو قد يضيفون إليها.

وتمكِّن الملاحظة من الحصول على معلومات وبيانات حول سلوك من لا يستطيعون التعبير عن أنفسهم قولا أو كتابة؛ كالأطفال والبكم.

تعتبر الملاحظة أداة صالحة لقياس فاعلية العملية التربوية؛ حيث يمكن عن طريق الملاحظة رصد أداء وسلوك التلاميذ وتصرفاتهم ومعاملتهم؛ كأن يدرك الباحث أو الملاحظ مدى اكتسابها لكثير من الصفات الاجتماعية والنفسية؛ كصفة التعاون وصفة الثقة بالنفس وروح المبادرة.

وتحقق الملاحظة المطابقة بين القول والفعل، وذلك عندما يحتاج الباحث للتأكد من صدق ما يدلي به المبحوث باستخدامه أسلوب الملاحظة؛ كأن يقول المبحوث: إنه يتابع البرامج الصحية، ويطبق إرشاداتها، بينما تظهر ملاحظة الباحث غير ذلك فيما يبدو له من مشاهدته للمستوى الصحي للمبحوث، ونظافة منزله.

عيوب الملاحظة:

1- صعوبة التنبؤ مقدما بوقوع حادث معين، ونجد في معظم الحالات أنه يجب علينا أن ننتظر حدوث الظاهرة لنلاحظها، وحتى في الظواهر التي تحدث في حياتنا اليومية قد يفاجأ الباحث بعوامل طارئة تحول دون متابعتها أو ملاحظتها.

2- لا تفيد الملاحظة في التوصل إلى بيانات عن المعتقدات والدوافع، ولا تجيب بشيء صريح عن الماضي لاستحالة التطبيق العملي لملاحظة أشياء حدثت في الماضي.

3- يصعب تمثيل العينة التي تجرى عليها الملاحظة للمجتمع كله، وبالتالي لا يمكن تعميم نتائجها، وهو ما يستهدف أساسا من إجراء استطلاعات الرأي العام.

4- يندر أن تخلو الملاحظة من التحيز؛ فالنتائج التي نصل إليها عن طريقها يغلب عليها الطابع الشخصي إلى حد كبير؛ لأن كل فرد منا يلوِّن الأمر الحسي بطابعه الخاص.

ولذلك تختلف نتائج الملاحظة باختلاف الملاحظين من حيث قوة أو ضعف حواسهم، ومن حيث مقدرتهم أو عجزهم عن تأويل هذه الملاحظات تأويلا علميا صحيحا[10]؛ لأن مقدرة المرء على الملاحظة العلمية الدقيقة المضبوطة تختلف من وقت إلى آخر باختلاف حالته النفسية.

-شروط الملاحظة الجيدة:

1- يجب أن تكون شاملة كاملة؛ أي: ملاحظة كل العوامل التي قد يكون لها أثر في إحداث الظاهرة.

2- تهيئة كافة الظروف الممكنة لتحقيق الإدراك الحسي الدقيق.

3- أن يتمتع الملاحظ بحواس سليمة تمكنه من ملاحظة ما يتجه إلى ملاحظته ملاحظة دقيقة.

-أنماط وأنواع الملاحظة:

1- الملاحظة البسيطة.

2- الملاحظة المقننة.

1- الملاحظة البسيطة: الملاحظة هي العملية التي تتم خلالها عملية ملاحظة الظواهر، وهي حالتها التلقائية دون تعمد أو ضبط علمي، وتنقسم إلى:

أ- الملاحظة بالمشاركة: وتعني أن يعيش ويحيا الباحث وسط الناس الذين يرغب في ملاحظتهم طوال فترة البحث دون أن يفصح لهم عن شخصيته.

ب- الملاحظة بغير المشاركة: وتعني أن تتم الملاحظة دون أن يشترك الباحث بأي صورة من الصور في أي نوع من أنواع النشاط اليومي للمجتمع المبحوث.

2- الملاحظة المقننة:

أي: خضوع الملاحظة للضبط ككل؛ بحيث يشمل كل الأطراف المشاركة فيها: (الباحثين - الأفراد - المبحوثين - موضوع الملاحظة - الغايات والأهداف التي تسعى إليها - الموقف الاجتماعي والاتصالي الذي يحتوي كل هؤلاء الأطراف جميعا).

ولقد شاع استخدام الملاحظة المقننة في الدراسات التي تختبر فروضا سببية أو الدراسات التي تستهدف تقديم وصف دقيق لظاهرة ما من الظواهر التي تسعى استطلاعات الرأي العام إلى رصدها.

وتعتبر الملاحظة من أنسب الطرق لاستطلاع الرأي العام في البلاد التي ترتفع فيها نسبة الأمية، ويسود بين الجماهير أو بعض فئاتها الشك في كل ما له طابع رسمي.

-عوامل فعالية الملاحظة:

توجد عوامل تزيد من فاعلية استخدام الملاحظة في بحوث الرأي العام، وهي[11]:

1- ضرورة توفير طرق ووسائل وأساليب تسمح برصد الظواهر بسرعة ودقة وإيصالها في أسرع وقت إلى مركز قياس الرأي العام.

وذلك يستلزم في بعض الحالات تزويد الملاحظين بأجهزة فاكس ومحمول وإنترنت ولاب توب، حيث تمكنهم من سرعة إرسال ما يرصد من شائعات.

3- العمل على تقليل تحيز القائمين بالملاحظة، مع ضرورة أن تتضمن الاستمارة الموحدة لرصد الشائعات والسمات الديموغرافية المختلفة ومكان رصدها، مع التأكد أن المهم في بحوث الرأي العام: هو الرأي، لا صاحب الرأي.

4- تدريب الباحثين، سواء أكان تدريبًا جماعيًّا، أو استدعاء ملاحظ معين، لديه قصور ملحوظ في مجال محدد؛ لتدريبه تدريبا علميا وعمليا.

5- التأكيد على الملاحظين ألا يُشْعِروا المجتمع الذي يتولون رصد الشائعات والظواهر به - أنهم يقومون بهذا العمل حتي تكون تصرفات أفراد المجتمع أمامهم عادية.

* * *

مراجع الفصل الخامس

1- محمد عبد الحميد، بحوث الصحافة (القاهرة: عالم الكتب، 1992).

2- محمد عبد الحميد، الجمهور في بحوث الإعلام (مكة المكرمة: المكتبة الفيصلية، 1989).

3- عاطف عدلي العبد، الرأي العام وطرق قياسه، مرجع سابق.

4- عاطف عدلي العبد، الأسلوب الإحصائي واستخداماته في بحوث الرأي العام والإعلام، مرجع سابق.

5- عاطف عدلي العبد، الأسلوب العلمي في البحوث الإعلامية، مرجع سابق.

6- عاطف عدلي العبد، بحوث المستمعين في الوطن العربي، مرجع سابق.

7- محمد عبد الحميد، بحوث الصحافة، مرجع سابق.

8- محمد عبد الحميد، الجمهور في بحوث الإعلام، مرجع سابق.

9- محمد عبد القادر حاتم، ديموقراطية الاتصال، مرجع سابق.

10- عاطف عدلي العبد، الرأي العام وطرق قياسه، مرجع سابق.

11- المرجع السابق نفسه.

* * *

الفصل السادس

الرأي العام العالمي

المبحث الأول

ماهية الرأي العام العالمي

تتنوع تعريفات الرأي العام العالمي بشكل كبير بين العديد من الخبراء والمتخصصين، منهم من يعرّفه على أنه: كل تعبير تلقائي عن وجهة نظر معينة لا تقتصر على أنه إثبات وجودها على مجتمع محلي معين، وإنما تتعدى الحدود بين الجماعات السياسية لتعبرعن نوع معين من التوافق بين بعض الطبقات أو الفئات التي تنتمي إلى أكثر من دولة واحدة، سواء أكانت تلك الدول في مجموعها تكوّن مجتمعا إقليميا دوليا، أو كانت تنتمي إلى أكثر من مجتمع دولي[1].

ومن خلال هذا التعريف يمكن القول بأن هناك عناصر معينة يجب أن تتوافر لكي يكون هناك رأي عام دولي، كما أنه يمكن على ضوء هذه العناصر أن نميز بين الرأي العام الدولي والرأي العام المحلي.

وهناك تعريف آخر للرأي العام الدولي يقول بأنه: الرأي السائد الذي تتفق عليه غالبية دول العالم تجاه بعض القضايا أو الأزمات المطروحة في السياسة الدولية[2].

وقد يظهر الرأي العام العالمي في صورة رد فعل تلقائي مؤقت إزاء تصرف دولي معين، وقد يمتد تأثير رد الفعل هذا ليقترن بتوقيع عقوبات دولية على الدولة أو الدول المخالفة.

ويعرف البعض الرأي العام العالمي على أنه: تلك الاتجاهات التي تسيطر على أكثر من مجتمع واحد، أو التي تعكس توافقًا في المواقف بين أكثر من وحدة سياسية واحدة[3].

وهناك أمور مختلفة لعبت دورًا في التحولات على جميع المستويات؛ مثل: التقدم التقني في وسائل الاتصال، والذي أدى إلى استحالة إقفال الحدود، وهناك ترجمة فورية لأي موضوع.

وقد بدأ الرأي العام العالمي بالظهور بعد الحربين العالميتين الأولى والثانية، عندما اكتشفت الأهمية القصوى للإعلام في هذه الأوقات، وكيفية أن يكون هناك رأي عام

يأخذ الطابع الدولي، وهو يعتبر سمة أساسية في الإعلام الدولي، ويعتبر مؤثرا في توجيه السياسة الخارجية.

ويرى البعض أن هناك ستة أحداث ساعدت على ظهور الرأي العام العالمي، وهي[4]:

1. قيام الثورة البلفشية عام 1917.
2. قيام أول منظمة عالمية لصيانة السلام (عصبة الأمم).
3. الأزمة الاقتصادية العالمية في كثير من دول العالم الأول، وخاصة أمريكا.
4. العدوان الفاشي والحرب العالمية الثانية.
5. قيام الأمم المتحدة.
6. في عام 1955 عقد مؤتمر في باندونج - إندونيسيا - للتعايش السلمي، ومنه ظهرت مجموعة دول عدم الانحياز، في البداية كانت الدول الآسيوية والأفريقية، ثم تطورت وشملت دول أمريكا الجنوبية.

ويضاف إلى ذلك التقدم التقني الذي ترك آثارًا ونتائج كثيرة، منها[5]:

1. حدوث تغيرات في الظواهر السياسية والاقتصادية.
2. استطاع التقدم في وسائل الاتصال أن يقوي اتساع نطاق السلطة ويعزز مكانتها ومركزيتها.
3. استطاع التقدم العلمي أن يحقق تقاربًا فكريًّا بين الأمم.
4. التقدم العلمي أدى إلى بروز التكنوقراطية وإسهامها في السلطة والحكم، فهذه الفئة تتحكم بالقرار السياسي.

كما أن الرأي العام العالمي يخلق ثلاث صور أساسية، وهي[6]:

1. تقارب وجهات النظر من عدة مجتمعات تجاه مشكلة واحدة.
2. أصبح بالإمكان أخذ قياس الرأي العام العالمي عن طريق الدراسات.
3. بروز دور كبير للأحزاب السياسية وجماعات الضغط.

-الصعوبات التي تحول دون وجود رأي عام عالمي فعّال - كما يرى خبراء الإعلام[7] -:

1. عدم وجود ثقافة عالمية.

2. عدم فاعلية المنظمات الدولية (الأمم المتحدة).

3. وجود معسكرات سياسية مختلفة بالعالم (الشيوعي - الرأسمالي - الإسلامي ...)، وهذه المعسكرات تمثل عائقًا أمام عدم وجود رأي عام عالمي.

4. مشكلة العادات والقيم واللغة.

-بالإضافة إلى مجموعة من الخصائص التي تعيق الرأي العام العالمي على أرض الواقع، وهي[8]:

1. سيطرة الولايات المتحدة ودول الشمال على النظام الإعلامي الدولي "دكتاتورية اتصالية"؛ حيث ظهرت رؤية شائبة، وهي أن وسائل الإعلام فيها كثير من التسلية والتركيز على حب الاستهلاك، وأصبح صوت أمريكا هو الصوت الوحيد الذي يسمع بالعالم.

2. الاحتكار؛ حيث تواجه وسائل الإعلام الأزمة.

3. الاختلال؛ حيث إن كثيرًا من السلبيات وأحداث دول الجنوب لا تعرفها جماهير دول الشمال، فيتزايد جهل شعوب الشمال بقضايا الشعوب الجنوبية، وتشعر دول الجنوب بالدونية والانهزامية، كما يتزايد شعور دول الشمال - خاصة البيض - بالاستعلاء العرقي.

4. العنصرية.

5. عدم العدالة.

-أهمية الرأي العام العالمي:

اختلفت آراء علماء العلاقات الدولية حول أهمية تأثير الرأي العام العالمي، فقد أكد بعضهم على فعالية تأثيره؛ لأنه كان سببا في ظهور المنظمات الدولية المعنية بحفظ السلم والأمن الدوليين، مثل: منظمة عصبة الأمم بعد الحرب العالمية الثانية.

في حين يرى البعض الآخر أن الرأي العام العالمي ليس له دور فعال أثناء بعض التصرفات الدولية الجائرة والظالمة.

مثل: فشل الرأي العام العالمي في التأثير على سياسة ألمانيا التوسعية في أوروبا، والتي كانت إيذانا بنشوب الحرب العالمية الثانية، وأيضا فشل الرأي العام العالمي في إيقاف التدخل السوفيتي المسلح في المجر وبولندا عام 1956.

ومثل: فشل الرأي العالمي في التأثير على الولايات المتحدة الأمريكية بعدم التدخل في فيتنام عام 1964.

ومثل: فشل الرأي العالمي في التأكيد على أن إسرائيل دولة معتدية على فلسطين، وأن فلسطين هي الضحية، وشعبها الأعزل من السلاح يباد تحت الآلة العسكرية الإسرائيلية.

وعلي ذلك فإن أهمية دور الرأي العام العالمي تختلف تبعا للمتغيرات والمواقف الدولية؛ فقد يكون له تأثير إيجابي، وقد لا يكون له أي تأثير، إلا أن غالبية دول العالم - حتي القوية منها بصفة عامة - لا يمكنها تجاهل الرأي العام العالمي، بل تسعى دائما لتبرير مواقفها على الساحة الدولية، وإقناع الرأي العام العالمي بسياستها.

كما تتأثر وحدة اتجاهات الرأي العام العالمي بمدى وجود حد أدنى من الوحدة النفسية التي تولد نوعا من الاعتقاد العام والمشترك في عدد من القيم والمبادئ التي لا تتأثر بالإضافات القومية أو العنصرية أو البيئية، وأن أي انتهاك لهذه القيم يعتبر تحديا يدفع دول العالم إلى استنكاره وإدانته؛ وذلك يؤدي إلى خلق رأي عام عالمي موحد تتفق عليه هذه الدول.

وتتأثر وحدة اتجاهات الرأي العام العالمي على جانب آخر بما يطلق عليه ثورة الاتصالات التكنولوجية؛ فقد أدى التطور الهائل في وسائل الاتصالات إلى تقريب المسافات وتسهيل عمليات الاتصال بين الدول؛ وذلك أدى إلى إمكانية نقل مختلف آراء الدول وتفاعلها تجاه بعضها.

وبالرغم من تأثير النزعات القومية على اتجاهات الرأي العام العالمي، إلا أنه لا يمكن إغفال أهمية هذه التطورات التكنولوجية في ربط دول العالم.

فمثلا: الأقمار الصناعية وأجهزة الكمبيوتر والإنترنت أدت إلى أن أي حدث سياسي أو عسكري يقع في أي منطقة من العالم مهما كانت بعيدة أو نائية - يخلق ردود فعل فورية على المستوى العالمي ككل، وهي ما تسمى اتجاهات الرأي العام العالمي.

والرأي العام لكي يكون دوليا أو عالميا لا بد من أن يعبر عن اتجاه تلقائي من جانب أكثر من مجتمع واحد في محيط الأسرة الدولية، ولا يكفي فيه أن يكون مجرد تعبئة موفقة يتولاها التنظيم السياسي لغاية معينة[9].

-أنواع الرأي العام العالمي:

يقسم بعض علماء العلاقات الدولية الرأي العام العالمي إلى نوعين، وهما[10]:

1- الراي العام العالمي الرسمي:

وهو الرأي الذي يعبر عن وجهة النظر الرسمية للدولة تجاه قضية أو أزمة عالمية.

2- الرأي العام العالمي غير الرسمي:

وهو الرأي الذي يعبر عن آراء الجهات غير الرسمية في مختلف دول العالم، مثل: الأحزاب والنقابات المهنية في البلدان المختلفة.

-مراحل تكوين الرأي العام العالمي:

الرأي العام بصفة عامة يمكن تحليل تطوره التكويني إلى خمس مراحل؛ كل مرحلة منها تعبر عن درجة من درجات العمق والتكامل في ظاهرة الرأي العام، وهذه المراحل هي[11]:

1- المرحلة الأولى:

وهي المرحلة التي يطلق عليها مرحلة الإدراك، أو بعبارة أخرى: هي مرحلة المعرفة بالمشكلة، وهي تتم عادة على أساس فردي؛ بمعنى أنها ليست إلا مشكلة اتصال ونقل لرسالة معينة تحددت على ضوئها علامات ذاتية لمفهوم تلك الرسالة.

2- المرحلة الثانية:

وهي مرحلة الصراع، وتعني أن الرسالة مثلما نفهمها لا بد وأن يكون لها رد فعل بالقبول أو بالرفض، وهذا يعني خلافا في وجهات النظر وصراعا حول تلك الوجهات؛

إذ إن كل وجهة من وجهات النظر لا بد وأن تعبر عن مصالح معينة، وأن تتفاعل معها حقائق ثقافية معينة، وقد يأخذ هذا الصراع في أول الأمر شكلا فرديا، ولكنه مع مُضِيٍّ الوقت يصيبه نوع من التهذيب والتسوية في مختلف عناصره.

3- المرحلة الثالثة:

وهي المرحلة التي يطلق عليها مرحلة الرضا والاتفاق، ومعني ذلك أن مختلف الفئات التي كانت تعبر عن وجهات نظر مختلفة، ولكنها متقاربة، واتجهت إلى التركيز حول أحد الآراء التي تمثل في العادة الأكثر قوة، سواء من حيث الكم، أو من حيث الاعتدال والتوسط، تتجه إلى نسيان عناصر الخلاف، وإلي خلق نوع من الاتفاق الضمني - حتي لو كان مؤقتًا - حول ذلك الرأي صاحب السيطرة.

4- المرحلة الرابعة:

وهي مرحلة الاندماج؛ أي: أن الاتفاق الضمني على موقف معين يحدث أثرين: أحدهما اجتماعي، وثانيهما نفسي، من حيث الذات الفردية للمواطن؛ إذ يتجه إلى الانسياب داخل الشخصية الفردية والتقابل مع ملامح تلك الشخصية؛ حيث يمكن أن تقول في ذلك: إن المواطن أو الفرد المنتمي إلى هذه الفئة أضحى وقد احتضن ذلك من صور التعبير عن الرأي العام؛ لتصير أحد ملامح شخصيته السياسية فيما بعد؛ حيث تعد هذه المرحلة هي المحددة من حيث قوتها وعمقها من المرحلة التالية، وهي المرحلة الخامسة.

5- المرحلة الخامسة:

وهي المرحلة التي يطلق عليها مرحلة استقرار الرأي العام.

وهذه العوامل يمر بها الرأي العام الدولي والرأي العام الوطني أو المحلي على السواء، فليس ثمة فارق بينهما من حيث الطبيعة، وإن وجد فارق من حيث الكم والكيف.

كما أن طبيعة التطور المعاصر للمجتمع البشري تتجه بدورها إلى الحد من تأثير تلك العوامل، ولن يبعد اليوم الذي نجد فيه أيضا تلك النواحي المادية التي تؤخر تكامل الرأي العام الدولي من حيث تطوره، إذا قورن بالرأي العام الوطني.

كما أن هناك تطورات هائلة ومتلاحقة على الصعيد الكوني ممثلا في الثورات المترابطة؛ مثل: الثورات المعلوماتية، والتقنية، والاتصالية، وما أنتجته من وسائل وأدوات جعلت من العالم قرية كونية صغيرة في ظل ظاهرة العولمة، والتي أبرزت ظاهرة الرأي العام الدولي، والرأي العام "المعولم".

* * *

المبحث الثاني

الارتباط الأبدي بين الصحافة والرأي العام

هناك ارتباط أبدي بين الصحافة والرأي العام، لا يمكن أن يفصل بينهما، وهذا الرباط وثيق الصلة ومتشابك إلى أبعد الحدود؛ فالصحافة من أهم وأكثر وسائل الإعلام من حيث الفعالية في تشكيل وتكوين الرأي العام؛ حيث تعتبر الصحافة من أكثر وسائل الاتصال الجماهرية إحداثا للرأي العام والتأثير فيه، وهذا يظهر بصورة أكبر في الدول الديموقراطية على وجه التحديد.

فخلال معظم مراحل التاريخ الأمريكي، لعبت الصحافة دورا نشطا وعلنيا في محاولة صياغة الرأي العام العالمي؛ فالغليان الذي قاد إلى الثورة الأمريكية تضمن مناظرات تحريضية ومواقف متشددة في الصحف آنذاك، وفي أواخر القرن الثامن عشر وأوائل القرن التاسع عشر كانت الصحف في أغلب الأحيان متحالفة بشكل علني مع الأحزاب والفعاليات السياسية؛ حيث تتلقى دعما ماليا منها.

وليس من قبيل الصدفة أن العديد من الصحف كان يتضمن اسمها كلمات، مثل: الديموقراطية أو الجمهورية أو الفيدرالية أو المستقلة.

وكانت تلك الصحف تنشر كل ما يخطر ببال من قذف وافتراءات ضد السياسيين المعارضين.

أما السياسيون الذين يؤيدونهم فكانوا يتلقون دوما تغطية إيجابية حارة. وكانت الحملات الإعلامية السلبية التي يشجبها معظم الناس في المعارك السياسية الحديثة تبدو باهتة، مقارنة بالهجمات الشخصية التي كانت الصحافة المنحازة تشنها ضد من هم في الجانب المعارض لها. وكما كتبت إحدي الصحف عن الرئيس الأمريكي الأسبق (جورج واشنطن)؛ حيث اقتربت فترة رئاسته الثانية من الانتهاء: "الرجل الذي هو مصدر كل مصائب بلدنا"، فلم تعد لديه سلطة مضاعفة المصائب على الولايات المتحدة، لقد توقف اسم واشنطن منذ هذا اليوم عن تغذية الظلم السياسي وإصباغ الشرعية على الفساد.

ومع تطور المجتمع خلال القرن التاسع عشر بدأت الصحافة الحزبية في التغير حين رأى بعض رجال الأعمال الطموحين أن في وسعهم كسب المال من عمل الصحف علاوة على ممارسة نفوذ أكبر بكثير مما يتمتع به أقطاب الصناعة عادة.

على سبيل المثال: حدث في مصر أن قام رئيس حزب الوفد المصري ورجل الأعمال الدكتور السيد البدوي - بشراء جريدة الدستور الخاصة؛ لكي يكتسب من خلالها المزيد من النفوذ السياسي والمال أيضا، وقدرت عملية شراء الصحيفة آنذاك بمبلغ 20 مليون جنيه مصري، وذلك في أغسطس عام 2010، ولكن الأحداث أثبتت فيما بعد عكس ذلك.

ومن جانب آخر، فقد سمح تطوير المطابع البخارية بطباعة ألوف الصحف بسعر معقول، وذلك ساعد في ازدهار (صحافة البنس)، وهي الصحف الشعبية التي كانت تباع ببنس واحد للنسخة في الولايات المتحدة الأمريكية، وتصل إلى مجموعة كاملة جديدة من القراء، وبدأت الصحف التي كانت تدعمها الأحزاب والمصالح السياسية في التلاشي مع نمو الصحف كقطاعات أعمال[(12)].

وكتب (جيمس جوردن) في العدد الأول من صحيفة نيويورك في عام 1835 قائلا: "يجب أن نسعى إلى تسجيل الحقائق مجردة من اللغو والتحيز عن كل موضوع خاص أو عام".

وقد كان ناشرو الصحف في أغلب الأحيان يحملون وجهات نظر متطرفة عن السياسة والسياسة الخارجية والقضايا المحلية، وكانت صحفهم تعكس وجهات النظر تلك من الصفحة الأولى، حتى صفحة المحررين، على الرغم من أنه كان من الصعب أحيانا رؤية أي اختلاف بين الصفحتين[(13)].

وكان لوجهات النظر المتشددة هذه والتغطية الإخبارية المصاحبة لها التي نطلق عليها اليوم التغطية الإخبارية المتحيزة - فوائد عملية على صعيد العمل؛ حيث إن القراء يتجهون غالبا إلى الصحف التي تعكس وجهات نظرهم بوضوح.

ووصل هذا التوجه في الصحافة ذروته بظهور الصحافة الصفراء في أواخر القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين، حين احتلت أسماء مثل: (بوليتزر)، (هيرست) وآخرين صدر الصفحات الأولى لصحف تلك الأيام.

وقد ساعد الكاتب الأمريكي (وليام راندولف هيرست) على دفع الأمة إلى خوض الحرب الأمريكية - الإسبانية عن طريق مقالاته التي كان ينشرها يوما بعد يوم في صحيفة (نيويورك مورننج جورنال)، وكان زمنا كثرت فيه الصحف في مختلف أنحاء أمريكا، وكان هناك أكثر من عشر صحف في نيويورك وحدها، وكانت المنافسة عنيفة، ولم تتمكن صحف كثيرة من البقاء لفترة طويلة.

ولكن مع ازدياد ترابط الأمة ببعضها عن طريق التلغراف، ثم التليفون، وبعده الراديو[14].

وكان يلوح في الأفق تغيير في الصحافة أيضا. وقد جلب تطور خدمات الأنباء السلكية مثل: (الأسوشتيد برس)، و(اليونايتيد برس)، و(رويترز)، وغيرها - طرازا مختلفا من الصحافة.

فمنذ أواسط القرن 19 وأواخره، زودت هذه الخدمات السلكية الصحف بمواضيع إخبارية من مختلف القناعات السياسية، وليس فقط تلك المتحالفة مع حزب سياسي معين، أو التي تؤمن بمجموعة من القيم.

وبالتالي لم يكن في وسع المواضيع التي تنقلها الخدمات السلكية الانحياز إلى أي جانب، كما هو الحال بالنسبة لمواضيع الأخبار في بعض الصحف، وقد ركز صحفيو الخدمات السلكية على العمل كمحترفين دون إظهار أي انحياز مكشوف أو وجهات نظر سياسية متشددة.

وهناك وجهة نظر تقول: إن (الأسوشتيد برس) هي التي استحدثت مفهوم الموضوعية في الصحافة كجزء من مسعاها للتعرف بإنتاجها ومنهجها ونفسها، ومع تزايد المراتب التي تميز بين الصحفيين فقد سعى بعضهم إلى إعادة تقييم أدائهم لعملهم والقيم التي يجب أن يتحلوا بها في مهمتهم.

ومع قيام بعض مشاهير الصحافة من أمثال: (وولتر لمان) بشق الطريق، فقد تصاعد النقاش حول (الموضوعية) في محاولة لتخليص تقارير الأخبار من تحامل الآراء الخاصة والتحيز السياسي (والإبلاغ عما يحدث فقط)!

ويُعْزَى جزء من سبب هذا التغيير إلى تزايد مشاركة الولايات المتحدة في القضايا العالمية؛ فلقد كان الأمريكيون انعزاليين إلى حد كبير منذ تأسيس بلادهم، وكانوا يسعون إلى البقاء بعيدين عن النزاعات العنيفة التي دمرت أوروبا خلال القرن التاسع عشر[15].

وقد فاز (ودرو ويلسون) بفترة رئاسة ثانية في عام 1916، ويعزى الفضل بذلك جزئيا إلى شعار: "لقد أبقانا بعيدين عن الحرب"، ثم لم يلبث أن أدخل ويلسون الولايات المتحدة الحرب، منهيا إلى الأبد الضمانات التي كانت تقول: إن عرض المحيط الأطلسي يبقي البلاد بعيدة عن الصراعات الأجنبية.

هذا، وقد خرجت الولايات المتحدة من الحرب العالمية الأولى كقوة عالمية، رغم عزوفها عن هذا الدور، وعلقت الصحف والصحفيون الأنباء الواردة من خارج الحدود.

وقد جلب انتهاء الحرب معه صحف الإثارة في حجم جديد صغير، تم تصميمه بحيث تسهل قراءته في الحافلات أو مترو الأنفاق، يضاف إلى ذلك انتشار التقارير المثيرة حول الجريمة والفضائح والجنس.

وعاد الأمريكيون إلى الاهتمام بالشئون الداخلية بعد الحرب، على أمل أن حرب إنهاء جميع الحروب قد أنهتها فعلا، علاوة على وضعها حدا لتورط الأمريكين في أوروبا وأي مكان آخر، لكن الوضع لم يكن كذلك.

* * *

مراجع الفصل السادس

1- حامد ربيع، الاتجاهات الحديثة في دراسات الرأي العام، (القاهرة: مركز البحوث والدراسات السياسية، كلية الاقتصاد، جامعة القاهرة، 2001).

2- حامد ربيع، دراسات في الرأي العام: مقارنة سياسية (القاهرة: مكتبة الشروق الدولية، 2003).

3- هشام محمود الأقداحي، الرأي العام والدعاية الدولية (الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 2010).

4- شيلدون آ. ر. جاوايزر: جي - إيفانز ويت، الصحافة والرأي العام، ترجمة هشام عبد اللـه، مرجع سابق.

5- المرجع السابق نفسه.

6- المرجع السابق نفسه.

7- حامد عبد الماجد قويسي: دراسات في الرأي العام: مقارنة سياسية، (القاهرة: مكتبة الشروق الدولية، 2003).

8- محمود إسماعيل وجلال عبد اللـه معوض: علم السياسة: الجزء الثاني في النظم السياسية والعلاقات الدولية (القاهرة: دار النهضة العربية) 1997.

9- محمود إسماعيل وجلال عبد اللـه معوض، مرجع سابق.

10- المرجع السابق نفسه.

11- Dexter, White people society and mass communication, 1967.

12- جمال مجاهد، الرأي العام وطرق قياسه، مرجع سابق.

13- المرجع السابق نفسه.

14- حامد ربيع، دراسات في الرأي العام، مرجع سابق.

15- هشام محمود الأقداحي، الرأي العام والدعاية الدولية، مرجع سابق.

* * *

الفصل السابع

الدولة والرقابة على الرأي العام

المبحث الأول

الوظيفة الاتصالية للدولة

تعتبر الدولة الحديثة نموذجًا فريدًا من نوعه، وهي تعلن أن واجب الدولة هو أن تدع شخصية الفرد تتكون وتتكامل ثقافته بحرية ودون قيود.

ورغم ذلك فهي تشعر بأن واجبها أن تضع قنوات ثابتة ومنظمة تسمح لها بأن تشكل الإطار الفكري للمواطن بطريق أو بآخر. ولعل هذه الملاحظة تفسر أهمية تطوير نظرة نقدية للوظيفة الاتصالية في المجتمع المعاصر تنبع من تمكين المجتمع وتفعيل خصائصه[1].

وجوهر الوظيفة الاتصالية للدولة الحديثة هي عملية تكوين الرأي العام وتشكيله، وذلك بجوانبها المختلفة أو وظائفها الفرعية، ومحورها:

تكوين الرأي العام في مجتمع معين؛ لكي يكون صالحا للقيام بأدواره أو وظائفه التي تحددها الدولة، سواء أكان ذلك على الصعيد الداخلي أو الخارجي[2].

ويتطلب فهم أبعاد علاقة الدولة بتشكيل الرأي العام - تأسيس نموذج تحليلي لفهم الوظيفة الاتصالية وبيان موضعها من نظرية الدولة الحديثة، وتحليل الوظيفة الاتصالية وتطور العلاقة النفسية بين المواطن والدولة في المجتمع المعاصر، وفهم سياسة العمل الاتصالي في أدوارها الأربعة، كل منها تكمل الأخرى؛ (التكامل القومي، الترابط الحضاري، المساندة في السياسة الخارجية، ممارسة الغزو المعنوي).

والأصل أن تكون الدولة تعبيرا عن المجتمع، وتنبع وظائفها من مفهوم ثابت، هو حماية القيم الحضارية. فالدولة أداة الاتصال بين الماضي والحاضر والمستقبل، وهي تعبير عن الماضي بلغة القيم، وعن الحاضر بلغة المصالح، وعن المستقبل بلغة الاستمرارية والثبات[3].

وإن لم تستطع أن تحقق هذه الوظائف بهذا المعنى، وأن تخلق التوازن بين هذه الأبعاد المتعددة - تصير دولة فاقدة شرعيتها، حتى إن استمرت بسلطة البطش والهيمنة في الواقع.

والتمييز بين الوظائف الأصلية والوظائف التابعة يجعل من فكرة الجزاء المدني والدنيوي أداة تسمح بحماية الوظائف الأصلية التي تدور حول احترام نظام القيم السائد في المجتمع السياسي، ونقله من لغة المثاليات إلى لغة الواقع، ولو بنسبة معينة، تفرضها طبيعة التطور والصعوبات المختلفة التي لا بد أن تواجهها الجماعة، والأداة الحاكمة في مرحلة من مراحل تطورها[4].

الوظيفة الاتصالية بهذا المعنى تصير إحدى الوظائف الأصلية التي تفرض على الدولة ألا تقف من المجتمع السياسي الذي تمثله، ومن المواطن الذي تسعى إلى سعادته، والأسرة الدولية التي تتعامل معها - موقف السلبية وعدم الاهتمام.

وتتضح أهمية الدور الإعلامي للدولة عبر صنع حد أدنى من الترابط؛ بحيث إن جميع عناصر الجسد السياسي تشعر بأنها - بخصوص ذلك الحد الأدنى - تمثل قوة واحدة وكيانا واحدا، وتعمل على تمكين الترابط الحضاري؛ فالدولة هي حقيقة حضارية، وبهذا المعنى تتحرك في النطاق الداخلي والنطاق الإقليمي والنطاق الدولي، والوظيفة الحضارية تنبع منها وظائف أخرى، وعلى وجه التحديد: الوظيفة الثقافية السياسية. ويلعب الإعلام -أيضا- دورا في صنع مساندة للسياسة الخارجية[5].

ولا شك أن الدولة تستطيع أيضا توظيف آلة الإعلام في مواجهة القوى الخارجية، فترتفع الوظيفة الاتصالية إلى مستوى الغزو النفسي؛ حيث يصير الهدف من الاتصال ليس مجرد الإقناع والاقتناع، وإنما تحطيم الخصم نفسيا وفكريا، أو على الأقل تشويه الصورة القومية لذلك الخصم.

والغزو الاتصالي قد يتجه إلى الصديق، وقد يتجه إلى العدو، ولكنه دائما يقوم على أساس تحسين صورة الذات وتشتيت صورة الآخر، والتلاعب بالحقيقة، والاتصال قد يصبح في تلك اللحظة عملية مدمرة تتجه أساسا إلى العالم الخارجي وتصير محورا لتعامل يفترض السعي نحو استئصال الوجود المعنوي بشكل أو بآخر[6].

الاتصال بهذا المعنى يصير مرادفا لفكرة الحرب النفسية؛ حيث إن هناك مواجهة عنيفة بين خصمين. ورغم أنه قد يتجه إلى الصديق بقصد تشويه صورة عدو لدى ذلك الصديق، إلا أن فكرة الصراع المعنوي تظل ثابتة في كلا التطبيقين. على أن الأعوام الأخيرة قدمت لنا نموذجا آخر اتفق الفقه على التعبير عنه باصطلاح "التسمم السياسي"؛ حيث الاتصال النقي يخفي في حقيقة الأمر هدفا ثابتا، وهو تحطيم التكامل القومي من منطلق إعادة توزيع نظام القيم[7].

والدولة التي تلجأ إلى حقن مجتمع معين بقيم غريبة عليه، أو تضخيم قيم تابعة وثانوية ورفعها إلى مرتبة القيم العليا، هي في حقيقة الأمر تقوم بعملية إعادة تشكيل القيم ورفعها إلى مرتبة القيم العليا، الأمر الذي لا بد أن يؤدي إلى خلق نوع من التفتت والانقسام.

-المكونات الوظيفية للدولة حيال الرأي العام:

فمكونات الوظيفة للدولة الاتصالية هي الوظائف التي تقوم بها الدولة للمواطنين، وهي الوظائف الخمس التالية: الوظيفة الإعلامية، والوظيفة الثقافية، والوظيفة الدعائية، والوظيفة العقدية، والوظيفة الحضارية، وذلك على النحو التالي[8]:

1- الوظيفة الإعلامية:

تتجه إلى المواطنين، مفترضة أن لهم الحق في أن يكونوا على علم بالحد الأدنى من المعلومات عن الأحداث والوقائع التي تشهدها الحياة اليومية في مجتمعهم، وهو ما يعرف أحيانا في بعض الأدبيات بحق الاتصال، والذي يعني الإنباء أو الإخبار بما يقع من الأحداث وما يثور من القضايا، من خلال استخدام اللغة والخطاب بالدرجة التي تحقق الصدقية، وتقود إلى الترابط بين السلطة الحاكمة والمجتمع المحكوم، ويدعم بالتالي المثالية السياسية السائدة. وقد شاع استخدام مفهوم إعلام السلطة -والذي يعني التوظيف السياسي للإعلام - في تشكيل الرأي العام بما يدعم سياسات الأنظمة السياسية ومواقفها واختياراتها، وأحيانا للتعبئة وحشد التأييد والمساندة لها، وبالذات في أوقات الأزمات السياسية الحادة. كما أن إعلام السلطة هو أحد الأدوات المهمة في عملية صناعة السلطة ذاتها، وتكريس أوضاع القائمين عليها ومصالحهم من خلال المسلك الدعائي، ويُعَد إعلام السلطة انحرافا عن ممارسة الأدوار الإعلامية الحقيقية إلى ممارسة الأدوار الدعائية.

والواقع أن قيام السلطة السياسية بإمداد الرأي العام في المجتمع بالبيانات والمعلومات حول الأحداث والوقائع التي يعيشها ويمر بها - يسهم في تنويره وإحاطته علما بتلك الأحداث والوقائع، ويساعده على تكوين إدراكاته وتصوراته عنها، وبالتالي تكوين وعيه الذاتي بها. وتتفاوت الأنظمة الإعلامية في مختلف البلدان في قيامها بهذه الوظيفة، وهي بهذا تكون النقطة الأولى في عملية تشكيل الرأي العام.

2- الوظيفة الثقافية:

تتحرك الدولة في ممارسة الوظيفة الثقافية في مسارين أو اتجاهين أساسيين:

الأول: داخلي، ويتم من خلاله التثقيف السياسي باعتباره يدور حول عملية تحقيق الاندماج، أو على الأقل التوافق المجتمعي، أو توحيد الإدراك المجتمعي إزاء قضايا الوجود السياسي الأساسية في المجتمع في مرحلة زمنية طويلة نسبيا.

الثاني: خارجي، ويتحرك لمساندة السياسة الخارجية؛ فالأدوار الثقافية للمراكز الثقافية والعلمية والجامعات والبعثات التعليمية، وكافة أشكال التواجد الثقافي تدعم -ولو بشكل غير مباشر - السياسية الخارجية للدولة(9).

والواقع أن قيام الدولة - من خلال الأدوات التي تهيمن وتسيطر عليها - بتكوين مدركات عامة منسقة أو موحدة حول مجموعة من القضايا والموضوعات التي تدور حول طبيعة المجتمع الذي تحكمه، وحول كليات الوجود السياسي؛ بحيث يمتلك المجتمع حدًّا أدنى من الاتفاق أو الإجماع القومي حول الموضوعات الأساسية التي تشكل جوهر وجوده السياسي، وبالتالي يكون قادرا على تقديم الاستجابات السليمة على التحديات التي تواجهه - إن توافر هذا الحد الأدنى من الإجماع الوطني يقدم مساندة حقيقية للسياسة داخليا وخارجيا من ناحية، ويهيئ أرضية صلبة لأداء الدور الحضاري من ناحية أخرى.

3- الوظيفة الحضارية:

تتحدد هذه الوظيفة بإيجاد حد أدنى من الإجماع الوطني بصدد القضايا الأساسية المتعلقة بوجود مجتمع معين ونمط حياته، وبإيمان المجتمع بأن له رسالة معينة، ووظيفة محددة ذات منطلقات معنوية في مجال التعامل الخارجي، تلك التي تفسر الانطلاق من

رسالة فكرية والتبشير بها في المجتمع الخارجي، ويفرق بين مجتمع يمتلك مقومات هذا الأمر ومجتمعات تسعى لصناعته وتدعي ملكيته[10].

4- الوظيفة العقدية:

وهي تعبير عصري عن مفهوم قديم؛ فالدولة ذات مثالية معينة، دينية أو أيديولوجية، تسعى إلى صبغ عملية التطور السياسي بها؛ بحيث تكون هي أداة تطبيقها وإنجازها داخليا وخارجيا. وهذه الوظيفة من أهم الوظائف المعبرة عن الوجود المعنوي للدولة. فالوظيفة العقدية محور وظيفة الدولة داخليا، وهي تقود عملية التطوير السياسي لمجتمعها، فتجعل من هذا التطور أداة أو عملية لتطبيق أو إنجاز مثالية أو عقيدة سياسية معينة محددة ومفرغة في برنامج أو خطة محددة، تتبناها وتقيم مجتمعها بكافة نظمه وأنساقه عليها، ومن هنا تقوم بعملية تكوين حقيقية للرأي العام.

5- الوظيفة الدعائية:

وهي تتم حين تتجه الدولة بتطبيقات أدوارها للخارج من خلال تطبيقين؛ القضاء على الخصم بأسلوب الحرب النفسية، وعملية التسميم السياسي. فالدولة تتجه إلى الرأي العام الخارجي، وقد تركت قيمة الصدق ومثالية الدعوة، واتجهت إلى منطق التضليل والدعاية؛ لتقوم بعملية تشكيله على أوسع مدى[11].

-الرأي العام بين دعم الشرعية وتزييف الوعي:

وتدور عملية صناعة الرأي العام سياسيا بين قطبين؛ هما:

الدعاية السياسية والرقابة السياسية.

وإذا كنا قد تعرضنا فيما سبق للقطب الأول، فإننا يمكن أن نتعرض بإيجاز للرقابة السياسية بوصفها القطب الثاني.

وتعني الرقابة الإعلامية: إجراء ضد الحرية الإعلامية والاتصالية. وهكذا استقرت في المفاهيم التقليدية صورة، أساسها أن كل نظام سياسي يقف من الرقابة الإعلامية موقف التأييد هو نظام ديكتاتوري.

فمظهر الديموقراطية هو اختفاء الرقابة الإعلامية.

والرقابة بهذا المعنى هي أداة من أدوات ضبط الحرية الإعلامية تستخدمها الجماعة ضد المواطن، وتأخذ صورة منظمة، تتم عادة ضد منبع أو مصدر السلوك الاتصالي.

وتعبر الرقابة عن مفهوم آخر؛ حيث يصير أداة ضد السلطة ووسيلة لضبط من يمارس السلطة. وكلمة رقابة مرادفة لاصطلاحين: الأول: censorship ، والثاني: control، الأول: يمكن ترجمته بالرقابة الإعلامية، والثاني: يجب ألا يفهم على أنه رقابة سياسية أو بعبارة أدق رقابة على السلطة الحاكمة[12].

وتفترض عملية الضبط - كعملية متكاملة - ست طبقات متتابعة من الضبط المتتالي للسلوك الفردي:

أ- ضبط ذاتي يدور في المنطق الفردي ويتحكم في تصور الموقف وتحديد رد الفعل، وبالتالي صورة السلوك وأبعاده.

ب- الرقابة الحضارية التي تمثل إطارا، يقود الفرد في تفكيره؛ لأن يتحكم في سلوكه، فيقيده بإطار التقنيات الأخلاقية المتعارف عليها.

ج- الرقابة غير المنظمة للجماعات الفرعية التي لها أسلوب معين في فهم القيم وتطبيقها.

د- المناخ الاجتماعي العام المرتبط بالآراء والأفكار السائدة في الأغلبية الجماهيرية.

و- الرقابة القانونية المنظمة؛ حيث توجد الأداة التي تتولى وضع القواعد واستخدام السلطات في توقيع الجزاء إزاء السلوك المخالف لهذه القواعد.

ولا شك أن التقدم الرهيب في وسائل الاتصال جعل الرقابة - في أغلب الأحيان بمدلولها التقليدي - نظامًا لا فاعلية له. والمفهوم التقليدي يقوم على أن الرقابة ذات طبيعة نظامية؛ أي: هيئة مستقلة عن الجهاز الإعلامي، تتبع السلطة الحكومية، وتتولى فحص موضوع الرسالة وتقييمها، أو تحديد ما يشاهده الناس ويسمعونه ويقرءونه، وهذا النظام صار غير مجدٍ بسبب تقدم أدوات الاتصال، وذلك جعل إمكانية الضبط بهذا المعنى التقليدي عملية تكاد تكون مستحيلة في كثير من الأحيان ومرهقة وخالقة

للتعقيدات أحيانا أخرى، وهي مستحيلة للإعلام المسموع، وسيأتي يوم تستحيل للإعلام المرئي أيضا.

إزاء ذلك تظهر مفاهيم جديدة لظاهرة الرقابة تبدو حذرة، ولكنها تثور بثبات وصلابة. ومحور فكرة الرقابة الآن: الرقابة الذاتية؛ بمعنى الرقابة المهنية، ورغم عدم وضوح الأصول الأيديولوجية لها، فإنها تدور حول ترك الرقابة للمهنة التي ينتمي إليها رجل الاتصال، وتمكين الرأي العام؛ ليمارس سلطة ودورًا وتأثيرًا قويًّا في المقابل على السياسة الإعلامية وأطرها العامة(13).

* * *

المبحث الثاني

الرقابة على الرأي العام

تُعَرَّف الرقابة - كما يرى حامد عبد الماجد القوسي - على أنها: مجموعة العمليات والأنشطة السلبية التي يتكون ويتشكل بتأثيرها الرأي العام، وتتضمن تلاعبا بالوقائع والأحداث من خلال المنع أو الحظر أو التحريم أو التجريم[14].

أشكال الرقابة:

وتنقسم أشكال الرقابة عموما وفق عدة معايير منها[15]:

1- أشكال الرقابة من حيث الصلة بالسلطة السياسية الحاكمة، وتنقسم إلى نوعين، هما:

أ- الرقابة الحكومية:

وهي الرقابة التي تتم غالبا من خلال أدوات السلطة السياسية الحاكمة وعبر مؤسساتها الحكومية، وهي مكون أساسي من مكونات الهيمنة، وعادة ما يضرب المثل بالقانون - بمعناه الواسع الذي يشمل التشريع، والعرف الملزم - باعتباره الأداة الأساسية التي يمارس من خلالها هذا النوع من الرقابة في بعدها الرادع أو الجزئي بكل ما يترتب عليه.

ب- الرقابة غير الحكومية:

وهي الرقابة التي يمارسها المجتمع المحكوم على السلطة الحاكمة عن طريق تعبيرات رأيه العام حيال مختلف القضايا، أو عن طريق المجالس التشريعية والنيابية ومؤسسات المجتمع المدني وغيرها.

فالرأي العام هو بمثابة الجزاء غير المنظم للسلطة الحاكمة، حين تنحرف أو تخطئ في ممارستها.

2-الرقابة من حيث الموضوع وتنقسم إلى:

أ- الرقابة المانعة:

وهي الرقابة التي تحقق عبر السيطرة على قنوات تشكيل الرأي العام. فعلي سبيل المثال تمارس على الصحافة الرقابة من خلال إعطاء أو منع (إذن الصدور)، و(حجب الموضوعات والتفتيش)، و(حجب الموضوعات)، أو (حظر النشر)، والتدخل بالحذف أو الإضافة في المقالات. وهذا النوع من الرقابة بكل أشكاله السابقة تتم ممارسته من المنبع. وقد ينظم القانون هذا الأمر لفترة محدودة. وغالبا ما تلعب الاعتبارات السياسية الدور الأكبر فيه.

ب- الرقابة اللاحقة أو الجزئية والرادعة:

وهذا النوع من الرقابة تتم ممارسته لاحقا، وحين يكون النوع الأول من الرقابة فعالا لا نحتاج إلى هذا النوع الثاني من الرقابة. وبالتالي فإن وجوده يرتبط بعدم وجود الأول أو عدم فعاليته.

وأمثلة لهذه الرقابة:

التحذيرات اللفطية، واستعمال أشكال العقاب المعتادة، مثل: منع النشر في الصحف والغرامات والحبس ... إلخ.

وغالبا ما يقوم الأفراد الذين يخشون التعرض لجزاءات الرقابة بنوع من الرقابة الذاتية، مثل: رؤساء تحرير الصحف القومية "الحكومية" في مصر قبل ثورة 25 من يناير 2011.

-تأثير الرقابة على كافة مراحل تشكيل الرأي العام:

مما لا شك فيه أن أشكال الرقابة تؤثر على الرأي العام وكافة مراحل تشكيله، ومن أشكال هذه التأثيرات[16]:

أولا: الرقابة على حرية الكلام والتعبير عن الرأي:

تمارسه السلطة السياسية الحاكمة على المجتمع، أو على فئات معينة منه أحيانا، وذلك عن طريق استراق السمع والتنصت عبر وسائل متعددة متطورة، وتشمل:

1- رقابة التعبيرات العادية التي تمثل آراء قوى الرأي العام، خاصة إذا ما عبر عنها قادة الرأي في المجتمع المعين.

2- رقابة الأحاديث العامة والخطب التي يلقيها الأفراد، خاصة في تجمعات عامة مدنية أو دينية، بالإضافة إلى رقابة التصريحات التي يلقيها قادة الرأي العام تعبيرا عن مواقف قوى اجتماعية وسياسية معينة.

3- رقابة مناقشات الأعضاء في البرلمانات التي غالبا ما تنظم لوائحها كيفية التعبير باعتبارها حقا قانونيا من خلال اللائحة الداخلية، والتي تتيح في الغالب مجالا واسعا للانتقاد باعتبار النائب يمارس أدواره نيابة عن الدائرة الانتخابية التي يمثلها في البرلمان وعن الرأي العام الإجمالي وبتوكيل منه، ولكنها في الوقت ذاته تتضمن ضوابط وقيودا تنظيمية.

ثانيا: الرقابة على حرية الكتابة والنشر "المطبوعات"؛ فقد تسهم المطبوعات في تشكيل الرأي العام خاصة لأولئك الذين يقرءونها، وتتنوع وتتطور مع درجة التطور التكنولوجي في: صحف ومجلات وكتب وأشرطة فيديو، نظم معلومات ... إلخ.

وتتمثل أشكالها في الآتي:

1- الرقابة على الصحف والمجلات والنشرات: فهناك الرقابة التشريعية التي تنظم عمل الصحافة منذ بداية تراخيص الإصدار، مرورا بالرقابة على مضمون ما يتم نشره، من خلال وضع النصوص القانونية التي تمنع أو تجرم نشر أخبار أو تعليقات أو صور معينة، وتختلف التشريعات من نظام سياسي إلى آخر.

وهناك الرقابة الداخلية أو الذاتية للصحيفة، وهي تلك التي تقوم بها الصحافة أو بمن يتولى تعيين المناصب الأساسية التي تديرها.

2- الرقابة على الكتب والمطبوعات الدورية:

وتعني منع طباعة كتب معينة أو دورية معينة، ويمكن للسلطة السياسية الحاكمة أو أية سلطة أخرى بديلة - أن تصادر كتابًا قبل توزيعه وبعد طباعته، ويمكن أن تجمعه من الأسواق والمكتبات إذا تم توزيعه لأي سبب من الأسباب، كما أنها يمكن أن توحي

بذلك من وراء الستار، وفي الأحوال العادية فإن الذي يمارس هذا النوع من الرقابة هو الناشر أو الموزع.

لذا تقاس درجة تطور السلطات السياسية الحاكمة في علاقتها بالرأي العام وفق هذا المنظور بناء على تقليص حجم ونوعية هذا النوع من الرقابة.

3- الرقابة على حرية إنتاج الأفلام والمسرحيات والفنون العامة وعرضها. وتفرض الرقابة على الفن عموما من أجل الحفاظ على أوضاع المجتمع وقيمته وتقاليده؛ لأن السينما تلاقي استجابة وانتشارًا أكبر حينما تزيف الواقع، وتضخم السلبيات، وتتناول القضايا المثيرة بشكل عام خاصة في المجتمعات النامية.

وهناك ثمة تنازع مستمر بين الفنان والرقيب؛ لأن كليهما يعالج الأمر من زاوية مختلفة عن الآخر، كما أنهما ينظران للحياة من زاويتين متعارضتين، وكل منهما يستند في مواقفه إلى تأييد مجموعات قوية من الرأي العام.

ثالثا: الرقابة والدين والتقاليد المرعية:

يمارس الدين - بوجه عام - رقابة على ممارسات وسلوكيات المؤمنين به، في حين يرفض أن يخضع هو لأي رقابة بشرية؛ ذلك لأن مصدره إلهي.

وتختلف الرقابة باختلاف الأديان، وذلك بصدد وجود أو عدم وجود سلطة دينية في بنيتها وتكوينها.

رابعا: سياسات الرقابة وطبيعة السلطة السياسية الحاكمة:

تختلف سياسات الرقابة وفقا لطبيعة السلطة الحاكمة في أي مجتمع من المجتمعات، سواء أكانت شمولية تسلطية، أو ديموقراطية تعددية، وبينهما درجات متفاوتة من الرقابة بأشكالها المتنوعة طبقا لمدى اقتراب طبيعة السلطة الحاكمة من أحد النمطين:

الأول: شمولي، وفيه تنقلب السلطة إلى تسلط، وتصبح الدولة شمولية أو تسلطية يتحكم في الحياة السياسية شخص واحد أو قلة حاكمة، تدعي تحديد الصالح العام، فتضع السياسة الرقابية الملائمة لحمايتها في هذا الإطار، وغالبا ما يعلن الحاكم أنه جاء استجابة للرأي العام الذي طلب منه أن يأتي، ويجري الانتخابات والاستفتاءات ويحصل

على 99,9 %، كما في معظم الدول العربية، لا سيما مصر واليمن وليبيا وتونس، وذلك قبل الثورة الشعبية التي قامت بها الشعوب العربية ضد الحكام في مصر وتونس واليمن وليبيا!

والثاني: تعددي، وفيه تسمح السلطة بمختلف الآراء دون تقييد أو شرط إلى الحد الذي لا يضر بآراء ومعتقدات وقيم الآخرين، وخلف هذا الحد لا بد أن يتم منع أو وقف أو فرض الرقابة، فهناك حدود للحرية حتي لا تنقلب الأمور إلى فوضي؛ وذلك أن الحرية هي منتصف الطريق بين التجاوز والتحكم الكامل.

-الرقابة والنظام السياسي:

لكل نظام سياسي آلياته الخاصة للمراقبة بين السلطة والرقابة السياسية التي يفرضها على أدائه الحكومي في ظل ذلك النظام، هذا الاختلاف يعود بالأساس إلى المناخ الاقتصادي والسياسي للبلد ومدى ديموقراطيته، وبالتالي لا يوجد نمط واحد لرقابة النظم السياسية[17].

وتتعدد وسائل الرقابة السياسية على الأداء الحكومي بتعدد الأنظمة السياسية؛ حيث تتنوع ما بين مراقبة مؤسسية شعبية، ونجد هناك ترابطًا ما بين الديموقراطية والرقابة السياسية؛ حيث إنه كلما كان النظام ديموقراطيا تنوعت أشكال الرقابة[18].

وتعتبر الرقابة عن طريق الرأي العام بما فيها مؤسسات المجتمع المدني ووسائل الإعلام - من أهم الركائز التي تقوم عليها الدولة الديموقراطية، وذلك باعتبار حق أبناء المجتمع في أن يطلعوا على الكيفية التي تدار بها الشئون العامة؛ ليتمكنوا من مساءلة السلطة التي انتخبوها، وإعادة تقييمها على ضوء الوعود التي قدمتها في برنامجها الانتخابي.

فمن واجب الحكومة أن تتيح للمواطنين أن يطلعوا على خطط الدولة ومشاريعها ونسبة الإنجاز وكفاءتها ومدى عقلانية الإنفاق عليها[19].

وقد ثبت بالتجربة أن الشفافية تسهل كشف حالات الفساد وإهدار المال العام وسوء استغلال السلطة والنفوذ، كما أن لها دورا وقائيا مُهِمًّا من خلال تصويب أداء مؤسسات الدولة، ومعالجة الأخطاء قبل استفحالها؛ لما تتيحه من إمكانية مشاركة أبناء

المجتمع ومؤسسات المجتمع المدني ووسائل الإعلام المختلفة في الجدل في الأمور العامة وتوجيه النقد الذي يساهم في التنبية للأخطاء وإيجاد البدائل.

وأيضا فإن السلطة التشريعية تلعب دورا مهما في مراقبة الأداء الحكومي ومساءلة الجهاز التنفيذي عن البرامج التي قدمها، والتي بموجبها حصل ثقتها[20].

هذا هو الدور الذي يلعبه الرأي العام والإعلام الحر والمؤسسات الدستورية في الدول الغربية، والتي نتمنى أن نراه حاضرا موجودا في الدول العربية، وذلك لما له من أهمية في الدفع بعجلة التنمية بهذه الدول وجعلها ترقى بأفرادها وبقيمها، وتعطي الصورة المثلى التي يجب أن تكون عليها الدول العربية الإسلامية[21].

-الرقابة السياسية:

وجدت منذ ظهور الدولة بصيغتها الحديثة وظهور السلطات الثلاث؛ حيث أصبح من اللازم خلق آليات لرقابة السلطات فيما بينها؛ حيث إن السلطة لا تحدها إلا سلطة أخرى؛ وذلك لعدم المغالاة أو الشطط في استعمال هذه السلطة؛ وذلك لضمان دولة الحق والقانون.

كما أن الرقابة مفهومها واسع، وأشكالها متعددة؛ فمنها: الرقابة القضائية، والرقابة الإدارية، والرقابة الدستورية، والرقابة السياسية، والتي تضم (الرقابة الحكومية، والرقابة البرلمانية، ورقابة الرأي العـــام)[22].

يعرف الدكتور عمر هاشم ربيع في كتابه (الرقابة السياسية في النظم السياسية) لمفهوم الرقابة بقوله: "يقصد بالرقابة في النظام السياسي عمومًا: مجموعة السلطات التي تستعملها الدولة بالمعنى الواسع؛ بقصد ضمان احترام القانون من جانب المنظمات الخاضعة للرقابة؛ أو بقصد حماية الصالح العام في هذا المجال.

هناك مقولة شهيرة لأحد رؤساء الولايات المتحدة الأمريكية السابقين، أكد أن الحكومة التي لا تتيح المعلومات للكافة أو الوسائل للحصول عليها ليست حكومة ديموقراطية، وإنما هي ملهاة أو مأساة أو كلاهما معا[23].

ويرى البعض أن هناك ثلاث صور أساسية للرقابة السياسية، يكمل بعضها بعضًا؛ حتى تستقر الديموقراطية، ويتحقق التوازن بين السلطات، وكذلك الإرادة الشعبية للمواطنين، وهذه الصور هي[24]:

1- الرقابة الحكومية أو الرقـــابة الذاتـــية:

تعني الرقابة الحكومية: مجموعة الإجراءات التي تضعها الحكومة للتأكد من التنفيذ الفعلي للخطط والبرامج المرسومة من قبلها لتحديد الانحرافات والأخطاء إن وجدت، ودراسة أسبابها لعلاج نقاط الضعف التي تسببت فيها، وبالمقابل تشجيع نقاط القوة والنجاح.

ويقصد بالإجراءات: الخطوات المتعاقبة والمراحل المتسلسلة التي يقصد من ورائها تنفيذ الأعمال وإنجاز الأنشطة، والتي يتخللها الروتين والبيروقراطية وبقية أمراض الأجهزة الإدارية في الدول النامية عمومًا والمتخلفة على وجه الخصوص.

كما أن قياس الأداء من طرف الحكومة في الوقت المناسب يساعدها على اتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب أيضا؛ ولضمان التفاعل المستمر بين التخطيط والرقابة، ولتوفير التغذية العكسية للعملية التخطيطية - فإن دورية الرقابة يجب أن تكون أكثر من دورية التخطيط. فعلى سبيل المثال: فإن الخطة السنوية يلزمها رقابة شهرية، بينما الخطة الشهرية يلزمها رقابة يومية، لكن هذه الدورية قد تتغير في بعض الأحوال الاستثنائية لظروف طارئة. واستنادًا إلى ذلك يجب أن تكون المؤسسة على درجة عالية من المرونة للتعامل مع مختلف الظروف. ومن خلال الرقابة على الأداء يمكن تلافي الكثير من الأخطاء والانحرافات في مسار التخطيط قبل اعتبارها نتائج نهائية.

2- الرقـابة البرلمـــانية:

تعتبر الرقابة البرلمانية من أهم المواضيع المطروحة في القانون الدستوري، والتي تشكل محورًا أساسيًّا في عملية إرساء الديموقراطية في الدول بشكل عام، ومظهرًا من مظاهر التعاون والتنسيق بين السلطتين: التنفيذية والتشريعية؛ تخفيفًا للفصل المطلق بين السلطات الثلاث: (التنفيذية والتشريعية والقضائية).

ويعرف الباحث المحامي وسيم الأحمد (الرقابة البرلمانية في النظام البرلماني أو الرئاسي) بأنها: شكل من أشكال الرقابة السياسية، يمارسها أعضاء السلطة التشريعية، بشكل فردي أو جماعي، تجاه أعضاء السلطة التنفيذية - بالمعنى الواسع - عن طريق وسائل محددة لهم دستوريًّا؛ للكشف عن عدم التنفيذ السليم للقواعد العامة في الدولة، وتحديد المسئول عن ذلك ومساءلته، هذا إضافة إلى كشف الأخطاء من أجل إرساء مبدأ التعاون والتوازن بين السلطتين التشريعية والتنفيذية[25].

ويعرف الباحث المغربي الدكتور محمد حسين الرقابة البرلمانية بأنها: "دراسة وتقييم أعمال الحكومة، وتأييدها إن أصابت، ومحاسبتها إن أخطأت". فالرقابة البرلمانية إذن صورة من صور الضبط، وهي دراسة وتقييم أعمال الحكومة مقرونة بحق البرلمان في أن يصدر أحكامًا تقييمية عن هذه الأعمال قد تقود إلى استقالة الحكومة إذا سحبت منها الثقة. ويقصد بها أيضا: "تقصي الحقائق من جانب السلطة التشريعية لأعمال الحكومة للكشف عن عدم التنفيذ السليم للقواعد العامة في الدولة، وتحديد المسئول عن ذلك ومساءلته". بالإضافة إلى آليات البرلمان الرقابية؛ مثل: السؤال، ولجان تقصي الحقائق، والاستجوابات وغيرها؛ شرعتها الدساتير، وتم التعارف عليها بين الحكومات ومجالسها النيابية. ونجاح العملية الرقابية يستلزم "توازنًا في القوة السياسية بين السلطتين؛ حتى لا تنقلب إلى سيطرة، وتصبح السلطة التنفيذية خاضعة تمامًا للبرلمان، وذلك يؤدي إلى انهيار مبدأ الفصل بين السلطات" الذي تقوم عليه أسس الحكومات الديموقراطية؛ حيث إنه شرط في الاستقرار السياسي[26].

-الرأي العام في الدول غير الديموقراطية:

لا تقتصر أهمية دور الرأي العام على النظم الديموقراطية، الغربية منها وغير الغربية، ولكنها تشمل أيضا النظم الأخرى الأقل ديموقراطية، بل إنها كانت تشمل أيضا النظم الشمولية، رغم أن الرأي العام فيها يعبر عن "رأي كامن أو باطن" بحكم القيود المفروضة على حرية الرأي والتعبير في هذه الدول. ذلك أن الرأي العام - في حالة تعبئته من جانب جماعة أو كتلة ما أو تيار سياسي أو قيادة معارضة للنظام أو اتساع نطاق الاضطرابات الشعبية العفوية - قادر على الإطاحة بأي نظام مهما بلغت قوته، وحجم وكفاءة أجهزته الأمنية والقمعية.

مثل: نموذج الثورة الإيرانية ونموذج الثورة الرومانية ضد نظام شاوشيسكو، والثورة التونسية ضد زين العابدين بن علي، والثورة المصرية الشعبية ضد محمد حسني مبارك.

كما كانت ألمانيا - بكل أجهزتها القمعية لإخماد وقهر المعارضين - تتعمد في إثارة الشعور القومي والتأييد الشعبي على فكرة "سيادة ألمانيا على العالم"، وكانت الحكومة النازية تهتم بقياس حجم المساندة العامة للنظام وسياساته.

وقد كشفت وثائق الحرب العالمية الثانية عن أن كبار قادة النازية كانوا قد أنشئوا شبكة لاختبار وقياس ردود فعل الشعب إزاء أي قرار أو سياسة جديدة ولتوجيه الدعاية الداخلية لصالح النظام، وجمع معلومات دقيقة عن الحالة المعنوية للشعب.

بيد أن الطبيعة القهرية للنظام كانت تحول بين هؤلاء القادة وبين إرسال تقارير حقيقية عن نتائج هذه الدراسات إلى "هتلر" الذي كان قانعا بتقارير أخرى "وردية"، وليست من خلال عملية التغذية المعادة "feed back"؛ ولهذا لم يؤثر الرأي العام حقيقة في سياسات النظام[27].

لا شك أن هناك حربا إعلامية تتوازى مع الصراع العسكري على فلسطين، فصورة الذات والتاريخ التي تحاول إسرائيل ترويجها لخلق رأي عام متعاطف معها، تقابلها صورة حقيقية تنقلها وسائل الإعلام لزيف ادعاءات الديموقراطية والشرعية الصهيونية.

من جانبها تسعى إسرائيل لتطبيع العقل العربي مع وجودها الاستيطاني، وإعادة تطويع الشخصية الوطنية والقومية والإسلامية عبر تغيير الطابع القومي وغسيل المخ الجماعي.

ويذكر الدكتور حامد ربيع في نظريته عن "التسميم السياسي" أن من أهم جوانب الوظيفة الاتصالية للدولة العبرية ما يسمى بإعادة تشكيل أو تطويع الطابع القومي للشعوب العربية، وإزالة الفروق والحدود لتصبح جزءا من شرق أوسط كبير أو صغير، وفي الوقت ذاته تؤكد في مشروعها السياسي على يهودية الدولة، وترفض حتى أطروحات مواطنة متساوية وصوت واحد لكل مواطن دون تمييز[28].

فالدعاية للطابع القومي اليهودي تسير في أكثر من اتجاه، يعكس طبيعة التصور الحاكم والقيادة السياسية للنموذج الصهيوني الذي يسير عليه المجتمع الإسرائيلي، وهو نموذج يتصف بالعنف والسلوك الاستفزازي والصفات القيادية والتعصب، والإيمان بوظيفة تاريخية. وما نشاهده هذه الأيام في ممارسات السياسة الخارجية للكيان الصهيوني يؤكد ذلك.

الواقع أن ذلك غَدَا معلنا بوضوح من قبل الإدارة الأمريكية الحالية في تعاملها مع المنطقة في السنوات الثلاث الأخيرة على الأقل، وإن كان يتم دون إعلان في أجزاء كثيرة من العالم العربي والإسلامي دون ضجة أو إعلان منذ قرابة ربع قرن على الأقل. والخطاب السياسي للقيادة الأمريكية هو خطاب يؤكد الحاجة إلى تغيير البناء الثقافي والحضاري والعقدي للعرب، وإعادة رسم خرائط المنطقة، وهو ليس بمستغرب على عقلية استيطانية أمريكية تدعم مشروعا استيطانيا صهيونيا لأسباب عقدية وأيضا اقتصادية[29].

وإذا كان التسميم السياسي الإسرائيلي والأمريكي قد نجح في طبقات الحكام وقطاعات من النخبة المثقفة، فلا بد أن يوجد من يبرهن على أن الأمة العربية والإسلامية عصية على التطويع، وأن من يراهنون على اختفائها حضاريا سيفشل؛ بل سيكون عدوانهم محدثا رجفة ويقظة في الجسد العربي الذي استرخى، وقد تكاثرت عليه الطعان من الأعداء والإخوة معًا، وأن في قيادات الأمة الثقافية والفكرية جنودًا في كتيبة جيش التحرير الفكري.

ويقسم الدكتور حامد قويسي التطورات المنهجية في مجال دراسة ظاهرة الرأي العام إلى عدة مراحل متتابعة، ويؤكد على وجود موضوعين على درجة من الأهمية عند النظر لدراسات الرأي العام، وهما[30]:

(أ) عودة الاهتمام والتركيز مجددا على الأبعاد السياسية والفلسفية في دراسات الرأي العام؛ خاصة تلك المتعلقة بالعملية السياسية (كالمشاركة، والتصويت، وعلاقة السلطة الحاكمة بالرأي العام)، وفي هذا الإطار راجعت هذه الدراسات التفرقةَ المستقرة بين خصائص الرأي العام في البلدان المتقدمة وبلدان العالم الثالث المتخلفة؛ في إطار مراجعة

وإعادة النظر في مقولات عصر التنوير بصدد عقلانية ورشادة الرأي العام، والاهتمام بخصائص؛ من قبيل: طغيان الأغلبية، القابلية للاستهواء، سيطرة النخبة ... إلخ.

(ب) تزايد إسهامات علماء السياسة والنفس والاجتماع خاصة، ورغم أنه كان لهذه العلوم إسهاماتها الواضحة في بناء نظرية الرأي العام خلال النصف الأخير من القرن العشرين، فإن دراسات الرأي العام عادت إلى بؤرة اهتمامات هذه العلوم مرة أخرى. وفهم ظاهرة الرأي العام يستلزم الاستعانة بالعلوم الإنسانية، والتي لن تستطيع بدورها تفسير العديد من الظواهر التي تتناولها دون الرجوع إلى عملية الرأي العام ذاتها.

- التخصص والمهنية في مجال الإعلام:

ولا شك أن الإعلام الجماهيري قد فرض تطورا ضخما على طبيعة الظاهرة الاتصالية، يبرز بشكل واضح في الناحية المهنية التخصصية، فنلاحظ:

أ- الاتجاه إلى التخصص المهني الإعلامي، سواء من حيث الأداة أو من حيث المرحلة التي ينتمي إليها نشاطه في حركية عمليات الاتصال؛ (إعداد، صياغة، أو نشر الرسالة).

ب- جعل الرقابة أو ضبط العملية الاتصالية في الإعلام الجماهيري مباشرة بواسطة ممثلي المهنة باسم الرقابة الذاتية، والتي تعني أن من ينتمي للعملية الاتصالية هو وحده الذي يستطع مزاولة الضبط، وهو ما يتناوله فيما بعد في نظرته لعملية الرقابة، والتي سوف نتناولها في النقطة اللاحقة[31].

ويفترض هذا فهم عملية الاتصال كحقيقة هيكلية، وكذلك في أبعادها الحركية المختلفة؛ فالرسالة الاتصالية بمجرد أن تستقل عن مرسلها تملك وجودها الذاتي والهيكلي، لكنها لا تستقل عن الرسالة وظيفيا، وهذا ما نراه بخصوص ظاهرة رد الفعل التي تعني أن الرسالة إذا لم تحقق هدفها بشكل أو بآخر فلا بد أن تعقبها رسالة أخرى واحدة أو أكثر حتى تنتهي بتحقيق الهدف.

وتفترض عملية الاتصال أن هناك عاملا مشتركا من المفاهيم والرموز بين المرسل والمستقبل؛ بحيث إن كليهما ينتمي - ولو في قسط معين - إلى تقاليد تتحد فيها العناصر والمفاهيم المشتركة، وإن لم توجد هذه الدائرة فلا إمكانية لخلق وتحقيق عملية الاتصال.

وتتنوع أشكال الاتصال؛ فقد يكون فرديا أو جماعيا من حيث المرسل، وقد يكون فرديا أو جماعيا من حيث المستقبل؛ أي: له نماذج أربعة (فردي مرسل، فردي مستقبل، جماعي مرسل، جماعي مستقبل).

ومن الناحية الهيكلية الخاصة بتطور العملية الاتصالية نميز بين مراحل مستقلة، وهي[32]:

المرحلة الأولى: تتركز حول استعداد صاحب الرسالة لنقل حقيقة أو فكرة أو تصور للجمهور، وبسط مفاهيمها بحيث تحقق الأثر المطلوب. ويسعى المرسل لاكتشاف خير وسيلة وخير أداة تسمح بإرسال الرسالة، ويصوغ الرسالة في لغة قد تأخذ صورة الفعل المادي أو صورة التعبيرات القولية. وبهذا المعنى يصير الاتصال سلوكا؛ فهناك مرسل يلجأ إلى السلوك غير المباشر، وآخر يستخدم ألفاظا صريحة واضحة، وقد يفضل ثالث اللجوء للواقعة أو إلى الإشارة يعبر بها عن مفهومه وأهدافه.

المرحلة الثانية: انطلاق الرسالة؛ فالاتصال ليس حقيقة من جانب واحد، بل من جانبين، بمعنى أنه لا يعبر عن رسالة تصدر من مرسل لمستقبلها، وإنما هناك رد فعل من جانب المستقبل يأخذ شكل رسالة أخرى من المستقبل تتجه إلى المرسل، وهذا الذي يسميه العلماء رد الفعل الذي يعني التعقيب على رسالة أولى تعود لنفس المصدر؛ بحيث تتحدد على ضوء العودة مدى نجاح الرسالة الأولى من حيث النتائج، وطبيعتها من حيث التفاعل، وهذا يعني نتائج معينة، فبداية الرسالة ليست حقيقة فردية؛ بل هي أساسا حقيقة اجتماعية، ونجاحها يتوقف على ذلك. والرسالة يجب أن تقنن، ويجب خضوع فك عملية رموز التقنين، وهذه تتحدد بالحقيقة الاجتماعية؛ بمعنى أن المجتمع هو الذي يعطي لكل رمز في الرسالة معنى أو دلالة معينة، والرسالة بمجرد خروجها وانفصالها عن شخص المرسل فإنها تستقل هيكليا.

المرحلة الثالثة: تدرس الأثر المباشر للرسالة، أو بعبارة أخرى: تحليل عملية الاتصال من الناحية الحركية.

* * *

مراجع الفصل السابع

1- حامد ربيع، الاتجاهات الحديثة في دراسات الرأي العام، مرجع سابق.

2- المرجع السابق نفسه.

3- هشام محمود الأقداحي، الرأي العام والدعاية الدولية، مرجع سابق.

4- شيلدون آ. ر. جاوايزر: جي - إيفانز ويت، الصحافة والرأي العام، ترجمة هشام عبد اللـه، مرجع سابق.

5- جمال مجاهد، الرأي العام وطرق قياسه، مرجع سابق.

6- حامد عبد الماجد قويسي: دراسات في الرأي العام: مقاربة سياسية، مرجع سابق.

7- حامد ربيع، دراسات في الرأي العام: مقارنة سياسية، مرجع سابق.

8- محمود إسماعيل وجلال عبد اللـه معوض: علم السياسة - الجزء الثاني - في النظم السياسية والعلاقات الدولية، مرجع سابق.

9- عاطف عدلي العبد، الرأي العام وطرق قياسه، مرجع سابق.

10- الحسيني هاشم، الرأي العام مسرح ممثلين، مجلة الشاهد، عدد 133، أيلول 1996م.

11- الحمود سليمان بن عبد الرزاق، الرأي العام: المفهوم - الخصائص، المجلة العربية، شباط 1996م.

12- حواس محمود، الرأي العام ليس اختيارا بين بديلين، المجلة العربية، حزيران 1996م.

13- زهران حامد عبد السلام، علم النفس الاجتماعي، عالم الكتب، القاهرة، ط 6، 2003م .

14- شكري رفيق، دراسة في الرأي العام والإعلام والدعاية، جروس برس، طرابلس، لبنان، ط 1، 1991م .

15- طاش عبد القادر، دور الإعلام في تنوير الرأي العام، مجلة الفيصل، كانون الأول 1998.

16- موريس دوفرجيه، الأحزاب السياسية، دار النهار للنشر، الطبعة السادسة، 1969، الصفحة 405.

17- عبد المنعم سامي، الرأي العام والإشاعة، دار الطبع أفريقيا الشرق، 2001.

18- المرجع السابق نفسه.

19- حامد عبد الماجد قويسي، دراسات في الرأي العام - مقاربة سياسية، مرجع سابق.

20- المرجع السابق نفسه.

21- عمر هشام ربيع، الرقابة السياسية في النظم السياسية (القاهرة: دار الشروق. د.ت).

22- عمر هشام ربيع، مرجع سابق.

23- المرجع السابق نفسه.

24- حامد عبد الماجد قويسي، مرجع سابق.

25- المرجع السابق نفسه.

26- عثمان ميرغني. الرقابة على الصحف: هل تجدي؟! مقال منشور في موقع حديث المدينة الإلكتروني 11 - 2010.

27- المرجع السابق نفسه.

28- المرجع السابق نفسه.

29- عبد المنعم سامي، الرأي العام والإشاعة، مرجع سابق.

30- أحمد أبو زيد، سيكولوجية الرأي العام ورسالته الديموقراطية، عالم الكتب، القاهرة، 1968.

31- الحسيني هاشم، الرأي العام مسرح ممثلين، مجلة الشاهد، عدد 133، أيلول 1996م.

32- عبد السلام محمد الغنامي، محاضرات في مادة علم السياسة، جامعة محمد السويسي بالرباط، السنة الدراسية 2010/2009، ص88.

* * *

الفصل الثامن

الرأي العام الإلكتروني

مدخل إلى الرأي العام الإلكتروني

تعتبر ظاهرة الرأي العام الإلكتروني من الظواهر الحديثة التي فرضت نفسها على الساحة الحياتية خلال السنوات الأولى من القرن الواحد والعشرين في العالم العربي والإسلامي، وإن كانت هذه الظاهرة موجودة منذ عقود في العالم العربي، لا سيما في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا؛ نتيجة الارتفاع في مستويات التعليم والثقافة والاتصالات والبحث العلمي والاقتصاد هناك، عن بلاد العالم الثالث.

ومع هبوب الرياح الاتصالية وحدوث طفرات تكنولوجية إلى حد كبير في وسائل الاتصال التفاعلي؛ كالإنترنت في العالم العربي، والتي كانت من أبرز نتائجها قيام أهم وأعظم ثورة في تاريخ العالم في مصر يوم 25 من يناير عام 2011 عبر استخدام تقنيات الحاسب الآلي والفيس بوك؛ كأبرز وأهم مواقع التواصل الاجتماعي بين الشباب في كل مكان في مصر وخارجها؛ فقد كان الموقع الإلكتروني كغرفة عمليات الثورة الذي كوّن رأيًا عامًّا شديد الحيوية والصلابة، وكان الوسيلة الأولى للتواصل بين الثوار ولتبادل المعلومات والآراء والتحركات والتنظيم لهذه التحركات، كما كان المصدر الإعلامي للأحداث من صور وفيديوهات وأخبار لحظة بلحظة، وهذا أغرى العديد ممن لم يكن لهم عضوية بالموقع إلى الانضمام إليه، حتى أصبح هناك رأي عام إلكتروني عربي قوي، كان من ثمراته ثورة ليبيا فيما بعد ضد معمر القذافي، وثورة اليمن ضد علي عبد اللـه صالح، وثورة الليبراليين ودعاة التغيير في السعودية ضد الملك عبد اللـه بن عبد العزيز، والثورة السورية ضد بشار الأسد، بعد ثورتي تونس ضد زين العابدين بن علي، ومصر ضد حسني مبارك؛ فقد هبت رياح الحرية والديموقراطية والتغيير أخيرا على العالم العربي، بعد عقود طويلة وقرون من المهانة والظلم والفساد والطاعة العمياء ونظرية الحق الإلهي للملوك والرؤساء، الذين كانوا يعتبرون أنفسهم ظل اللـه على أرضه، ومن الصعب أن تعود هذه المظاهر الفاسدة إلى سابق عهدها المظلم مرة أخرى، بفضل التطور التكنولوجي والاتصال التفاعلي الذي جعل تكوين الرأي العام الوطني والإقليمي والقومي وحتى العالمي يمكنه أن يتشكل ويتكون في فترات بسيطة للغاية، ويؤثر بشكل

كبير في الأفراد بعد الانخفاض النسبي في مستوى الأمية التكنولوجية، وزيادة عدد مستخدمي التكنولوجيا الحديثة في العالم العربي في السنوات الأخيرة؛ كما سنرى فيما يلي.

تعريف الرأي العام الإلكتروني:

ويمكن توصيف تعريف الرأي العام الإلكتروني بأنه: ذلك الرأي الذي يعبرعن أكبر شريحة ممكنة من الجماهير - داخل القطر الواحد أو خارجه -، في هذا الفضاء الواسع، على الشبكة العنكبوتية المعروفة بالإنترنت، والتأثير على أكبر شريحة يمكن الوصول إليها من خلال هذه الشبكة.

ومفهوم الرأي العام الإلكتروني في هذا العالم المتخيل هو كل فكرة، أو اقتراح، أو رأي، أو مشاركة، أو حتى لفظ اعتراض غاضب، أو نكتة تعبر عن توجه معين، وتدافع عن أيديولوجية بعينها، أو تنبع من تجربة شخصية، سواء فردية أو جماعية؛ لتصل إلى نتيجة سياسية عامة، يتم توصيلها كرسالة اتصالية، من خلال تلك الشبكة (الإنترنت)؛ لتأخذ دورها في المشاهدة والاطلاع من قِبَل كل من يملك أو يستطيع استخدام تلك الخدمة، والاطلاع في الوقت نفسه على تلك القنوات التي يستخدمها الآخرون؛ ليتكون ما نعرفه بـ"الرأي الإلكتروني"[(2)].

وفي هذه الحالة فالرأي الإلكتروني يعبر عن كل الشرائح التي تملك تلك الوسيلة أو الأداة التكنولوجية للتعبير والتواصل والنقاش.

الرأي العام الإلكتروني في أرقام:

ولو عبرنا عن ذلك بالرقميات، فإنه يوجد في مصر - على سبيل المثال - ما لا يقل عن 22 مليون مستخدم لشبكة الإنترنت، و10 ملايين مستخدم للفيس بوك، طبقا لبيانات وزارة الاتصالات المصرية في عام 2010، وفي الأردن هناك ما لا يقل عن سبعمائة ألف مستخدم للإنترنت، وهناك العديد من المواقع الإخبارية والثقافية التي يقبل عليها الأفراد وذات تأثير في العالم العربي والشرق الأوسط؛ مثل: موقع "اليوم السابع" المصري الذي حصل على جائزة أفضل موقع إلكتروني؛ حيث كان الأكثر تأثيرا وانتشارا في العالم العربي؛ طبقا لتصنيف مجلة "فوربس" الأمريكية عام 2010، وموقع جريدة

"المصري اليوم"، وموقع "الجزيرة نت"، و"مصراوي"، وموقع "المحيط "، و"إسلام أون لاين"، وحوادث أون لاين، ... إلخ.

كما أن تأثير ثورة 25 من يناير في مصر لم يكن على عدد رواد الفيس بوك فقط في مصر وحدها، بل امتد هذا التأثير إلى العالم العربي كله؛ إذ تضاعف عدد العرب المشتركين في الموقع 100 % خلال الأشهر الأربعة من يناير إلى أبريل 2011؛ فقد دخل 14 مليون عربي جديد؛ ليصبح عدد العرب على الموقع بالإضافة إلى مصر أكثر من 30 مليون مستخدم[1].

ومن جانبنا نُعَرِّفُ الرأي العام الإلكتروني بأنه: كل رأي أو فكرة، يشارك فيها عدد كبير من الأفراد - لا يقل العدد عن نصف مليون - عبر العالم المتخيل، عالم الإنترنت، يؤمنون بها، ويسعون إلى تحقيقها على أرض الواقع؛ لتصل إلى نتيجة سياسية عامة، يتم توصيلها كرسالة اتصالية، من خلال تلك الشبكة (الإنترنت)؛ لتأخذ دورها في المشاهدة والاطلاع من قِبَل كل من يملك أو يستطيع استخدام تلك الخدمة، والاطلاع في الوقت نفسه على تلك القنوات التي يستخدمها الآخرون.

تكوين الرأي العام الإلكتروني:

ويرتبط تكوين الرأي العام الإلكتروني بمتغيرين أساسيين[3]:

1- مستوى التعليم.

2- وجود شبكة للاتصالات وخدمات الإنترنت المتوفرة.

ويرتبط بالمتغير الأول عدد من المتغيرات الفرعية؛ مثل: عدد المدارس والجامعات والمعاهد العلمية، ومدى توفر ثقافة الإنترنت من خلالها، ومستوى التعليم.

أما المتغير الثاني فيرتبط بعدد خطوط التليفون، ومدى قوة الشبكة الموجودة، إلى جانب عدد الشركات التي تقدم هذا النوع من الخدمة، وكذلك مقاهي الإنترنت أو بصفة عامة الأماكن المتاحة للجماهير التي تقدم مثل هذا النوع من الخدمة (الإتاحة - المجانية - السرعة).

وهذا يقودنا إلى سؤال يتوازى مع نظرية الرأي العام التقليدية. فإذا كان هناك سيطرة للدولة على أدوات الرأي العام في المجتمع الحديث، فمن يملك الإنترنت أو يمارس سلطة بديلة أو موازية لما اعتدنا عليه من تحليل في النظرية التقليدية؟

لا أحد في الوقت الراهن "يملك" الإنترنت، صحيح أنه يمكن القول بأن الحكومة الأمريكية ممثلة في وزارة الدفاع ثم المؤسسة القومية للعلوم هي المالك الوحيد للشبكة قانونيا، ولكن بعد تطور الشبكة ونموها لم يَعُد هناك مالك لها، واختفى مفهوم التملك ليحل محله ما أصبح يسمى بمجتمع الإنترنت. كما أن تمويل الشبكة تحوَّل من القطاع الحكومي إلى القطاع الخاص. ومن هنا ولدت عدة شبكات إقليمية ذات صبغة تجارية؛ حيث يمكن الاستفادة من خدماتها مقابل اشتراك، ولا ينفي هذا أن هناك سلطة على الإنترنت، فيمكن للملاك القانونيين إغلاق مواقع لأسباب قانونية، وأحيانا سياسية؛ مثلما حدث في الانتفاضة الشعبية يوم 25 من يناير 2011 التي قام بها شباب مصر عبر الفيس بوك والتويتر واليوتيوب أو صحافة الفيديو، ضد فساد نظام الحكم، وهذه الوسائل (الفيس بوك والتويتر) بدأت تنتشر على استحياء في بداية عام 2010، واهتمت بها بعض الصحف والمواقع الإخبارية مثل: جريدة وموقع المصري اليوم وموقع اليوم السابع وموقع الشروق وموقع الجزيرة نت والعديد من المواقع والمراكز البحثية، وانضم إليهم الرجال والسيدات، والأطفال وكبار السن، ومختلف القوى السياسية، وتكوَّن رأي عام كبير عبر الوسائط الإلكترونية (الإنترنت) لتتحول إلى ثورة شعبية يوم 25 من يناير، طالب بتنحي رئيس الجمهورية عن الحكم بعد 30 عاما من حكم البلاد، وبعدها تم وقف وقطع الإنترنت وخطوط الاتصالات في مصر طوال أيام الاحتجاج الشعبي المسماة بأيام الغضب الشعبي؛ حتي لا يتم استمرار التواصل الاجتماعي بين الشباب والأفراد، ومن ثم تأجيج الثورة أكثر وأكثر. وقد كان هذا الموقف من قبل الحكومة المصرية غير جيد على الإطلاق، وفيه كبت للحريات العامة، ويعبر عن التسلط الحكومي ضد الشعب وحريته في أن يقول رأيه. وعدم إتاحة حرية الرأي والتعبير عن الرأي بوجه عام ومحاولة التعتيم على الثورة المصرية والحد من غليانها ووأدها في مهدها وإجهاض مطالبها لتعود كأنها لم تكن؛ حيث اعتصم المتظاهرون في ميدان التحرير بوسط القاهرة، وانضم إليهم

شخصيات من شعوب أخرى من بلاد عربية وأجنبية للوقوف بجانب الثورة المصرية ضد الحاكم.

الحقيقة أنه بفضل تطور هذه الوسائل الاتصالية ووسائل التوصل الاجتماعي قد حدث تطور في الحياة السياسية المصرية والديموقراطية وحرية الرأي والتعبير، من خلال النقد العلني لرئيس الجمهورية على صفحات الصحف وشاشات التليفزيون والفضائيات المصرية والعربية والأجنبية، والمطالبة بعزله من الحكم وإسقاط الحكومة برمتها وإقامة دستور جديد للبلاد يلبي حاجات وتطلعات أفراد الشعب في العيش بكرامة وأمان(4).

ولا شك أن الرقابة على الإنترنت قائمة، إما بشكل هيكلي عبر التحكم في البنية التحتية واحتكار بعض المعارف وعدم قدرة أي أحد على الوصول إلى الشبكة ما لم يكن هناك بنية تحتية أساسية تتيح الكهرباء والوصلات، وهو ما لا يتوافر في الكثير من دول العالم الثالث، ويعرف بالانقسام الرقمي، وأحيانا بالتفرقة العنصرية الرقمية.

كما تم توسيع الشبكة العنكبوتية بشكل كبير؛ حيث يقدر عدد المستخدمين الجدد بـ(2) مليون مستخدم شهريا؛ أي: ما يعني انضمام (46) مستخدما جديدا للشبكة في كل دقيقة.

وفي استطلاع أجرته شبكة (NUA) الأمريكية قدر عدد مستخدمي الشبكة عالميا بحوالي (134) مليون مستخدم في العام 1998 (نتوقع أن يكون قد تزايد)، وتصدرت الولايات المتحدة الأمريكية وكندا الصدارة من حيث عدد المستخدمين الذي بلغ (70) مليون مستخدم.

وفي تقرير صدر بتاريخ 26 من أكتوبر 2000 تم التنبؤ بأن عدد المستخدمين للشبكة عام 2005 سيصل إلى حوالي (245) مليون مستخدم، وأن غالبية هذه الزيادة ستكون من خارج الولايات المتحدة الأمريكية(5).

كما أوضح مسح ميداني أجري بتاريخ 6 من نوفمبر 2000 على (2500) مستخدم للإنترنت في كلٍّ من أمريكا وبريطانيا وألمانيا وأستراليا وفرنسا - أن متوسط استخدام الإنترنت (4,2) ساعات أسبوعيا في أمريكا، و(3,2) ساعات في أوربا، و(3,6)

ساعات في أستراليا، وأن (44 ٪) من مستخدمي الشبكة في أمريكا يتصلون بها من منازلهم مقابل (38٪) في أستراليا، و(31٪) في بريطانيا وألمانيا، في حين تبلغ النسبة في فرنسا (16%).

التواصل الاجتماعي من خلال الإنترنت:

وتوجد عدة وسائل وقنوات للتواصل الاجتماعي من خلال الإنترنت[6]:

1- البريد الإلكتروني (E-Mail): يمكن الحصول على بريد إلكتروني مجانا أو برسوم مالية بسهولة من خلال الكثير من المواقع على الإنترنت، وذلك يمكننا من التواصل مع الآخرين بمجرد معرفة البريد الإلكتروني، ويتم التواصل برسائل نصية وصور، وكذلك ملفات صوت وفيديو، كما يمكن إرسال رسائل إلى مختلف الأشخاص في أي مكان في العالم، وكذلك الاحتفاظ أو تخزين رسائل أو كتب او مقالات متعددة في الإيميل الشخصي لفترات طويلة جدا.

2- المجموعات (Groups): وهي منتشرة على الإنترنت، والاشتراك بها مجاني أيضا، ويتم من خلال البريد الإلكتروني، وخاصة عبر الفيس بوك والتويتر، والمجموعات تعبر عن فئة معينة، لها نفس الاهتمامات، أو تشترك في صفة خاصة مثل: الشباب والأطفال، فتوجد مجموعة (مرضى السكر - محبي بلد معين - مشجعي فريق كرة - محبي فنان أو لاعب)، كما توجد مجموعات ذات اهتمامات فكرية وعلمية وأخلاقية ودينية، وأيضا مجموعات ذات توجهات عنصرية ولا أخلاقية، وهكذا ...

3- المنتديات وساحات الحوار: وهي بدورها منتشرة في كثير من المواقع، والاشتراك بها أيضا مجاني، ويمكن من خلالها التواصل والحوار والنقاش في كثير من القضايا، إلى جانب غرف الدردشة (chatting)، وغير ذلك من البرامج المخصصة لهذا الغرض؛ ومنها برنامج (Mirc)، وبالتوك (Paltalk).

ومن خلال هذه الوسائل تتم عملية النقاش وتبادل الآراء والأخبار والصور والرسائل الصوتية وملفات الفيديو، والتعرف على المواقع المختلفة على شبكة الإنترنت

الواسعة، والتي تنقسم من حيث التصنيف إلى (مواقع شخصية - مواقع تنتمي إلى مؤسسات - مواقع حكومية).

وكذلك تتم عمليات استطلاع الآراء ونشر رسائل الاحتجاج، وجمع التوقيعات، إلى غير ذلك من وسائل متاحة الاستخدام من خلال تلك الشبكة[7].

وجدير بالذكر هنا أن موقع (إسلام أون لاين.نت) يأتي في المركز الثاني للمواقع العربية من حيث أعلى معدلات الدخول، بعد قناة الجزيرة القطرية، (وقت كتابة التقرير)، حسب تقرير موقع ألكسا (http://www.alexa.com/)، وهو موقع يختص بتسجيل ورصد معدلات الدخول للمواقع على مستوى العالم، وعمل إحصائيات عنها. ويمكن الاطلاع على التقرير كاملا على هذا الرابط:

http://www.alexa.com/site/ds/top_sites?ts_mode=lang&lang=ar

ومن هنا يمكن الاعتماد على هذه المواقع في التعرف على الرأي العام الإلكتروني لجماهير هذه الشريحة من خلال التقارير والاستطلاعات التي تنبثق من نشاط هذه المواقع.

تأثير الرأي العام الإلكتروني:

رغم أن نشاط هذه الشريحة من الجماهير التي تمثل الرأي العام الإلكتروني ينحصر داخل هذا العالم التخيلي، فالأمر لا يتعدى وسيلة جيدة للتواصل والنقاش وتبادل الآراء أو لعمليات التثقيف ونشر الوعي حول مختلف القضايا العامة والمشتركة، ووسيلة من وسائل نشر مبادئ العولمة ومناهضتها وتحديها في الوقت نفسه.

إلى غير ذلك مما يمكن أن نسميه (معارك الأدلجة)، كلٌّ حسب رؤيته ومصالحه وأهدافه، إلا أن الأمر تعدى مؤخرا ذلك الواقع التخيلي بتحول الشبكة إلى ساحة للفعل المدني والتعبوي في أرض الواقع، من خلال التشبيك بين الناشطين والتنسيق بينهم، والمثال الواضح على ذلك المظاهرات التي تم تنظيمها ضد الحكم الفاسد والبرلمان المزور والأوضاع المتدهورة في مصر منذ 30 سنة، بعدما فشلت المفاوضات السلمية والمطالبات الشعبية للحكومة في العديد من المحافظات المصرية، وأطلقت مسميات عليها؛ مثل: يوم الغضب وجمعة الغضب ومسيرات المليونية في العاصمة وباقي المحافظات المصرية، كما

تم الاتفاق على تكوين لجان شعبية تتصدى للمنحرفين واللصوص بعد الانسحاب التام للأمن المصري لمدة أسبوع في تلك الأحداث، وتصدى الجيش بمهمة حماية الأمن، وكذلك المظاهرات التي تم تنظيمها ضد الحرب على العراق 15 من فبراير 2003 في 80 مدينة كبرى في الوقت نفسها، وكذلك المقاطعة للسلع وللدول التي يتم الدعوة لها من خلال مواقع الإنترنت، والتي تؤثر على السلوك الاستهلاكي اليومي، وبطبيعة الحال ينتشر التفاعل من تلك الشريحة الناشطة إلى غيرها من شرائح المجتمع التي قد لا تسمح لها ظروفها بدخول هذا العالم التخيلي (شبكة الإنترنت)، وهذا يؤدي بدوره إلى انتشار أثر الإنترنت إلى أرض الواقع.

مدى مصداقية الرأي العام الإلكتروني:

تعد المصداقية من أفضل الأشياء التي تجعل المستخدمين يلجئون إلى الرأي العام الإلكتروني؛ لذا فما مدى مصداقية الرأي الإلكتروني؟ وهل يعبر بصدق عن فئات بعينها، وهل يمكن قياسه بشكل دقيق؟

ولكي تكون الإجابة عملية يمكن الاستعانة ببعض التقارير؛ مثل: تقارير ساحة الحوار العربي لموقع (إسلام أون لاين.نت) عن ملف تم تنفيذه عن القضية العراقية على الإنترنت، واتضح مدى تفاعل الجماهير من مستخدمي الموقع مع القضية العراقية في الفترة من مارس إلى أبريل 2003؛ حيث يتوافق 20 من مارس مع بدء الاحتلال العسكري للعراق و9 أبريل مع سقوط العاصمة العراقية بغداد، هذا من ناحية، ومن ناحية تمت عملية الرصد أيضا عن طريق تصنيف الاهتمام، وجاء التفاعل الإنساني مع الشعب العراقي في مقدمة المشاركات، يليها تصفح أخبار المقاومة وأخبار العمليات العسكرية[8].

وتتمثل قوة الرأي العام الإلكتروني في أنه يمتلك جناحين ويحلق أينما شاء ودون رقابة أو سلطان، ويمكن من خلاله فتح الباب للجميع لحوار هادف خلاق.

والسؤال الذي يحتاج الآن للإجابة من الجميع وخاصة القائمين على هذا الأمر هو: كيف يمكن توظيف هذه النقلة التاريخية النوعية في مجال المعلوماتية في مساعي النهضة والتجديد الحضاري للوصول في النهاية إلى إصلاح ما يمكن إصلاحه أو إنقاذ ما يمكن

إنقاذه؛ حتى لا يتحول الإنترنت من وسيلة للانعتاق ندعو لتوظيفها بقوة بالمعرفة والتواصل مع أطراف وبقاع العالم إلى سجن للعقل في مربع الآلة الاتصالية، وهدر للوقت، وعزوف عن الفعل الاجتماعي المباشر، ومصادرة للفاعلية الحقيقية التي تنفع المجتمع وتطوره وتنهض به، فالأصل هو الإصلاح ونفع الناس رغم كل الاختلافات والتوحد لصالح البشرية وإقرار العدل والكرامة للجميع من خلال عملية التثقيف ونشر الوعي الصحيح، سواء من خلال الإنترنت أو خارجه؟!

استخدامات الرأي العام الإلكتروني:

تتعدد استخدامات الرأي العام الإلكتروني فيما يلي(9):

أولاً : الاحتجاجات (الإلكترونية):

مع اعتبار التغيير عملية اجتماعية وشعبية شاملة - تتطلّب توفير الأرضية الواسعة النطاق في ميادين التغيير العملية والحياة العامة - فإن فعاليات الاحتجاج - التي ما تزال تُعطَى موضع الصدارة تحت عنوان (التغيير) - تأخذ مكانا محدودا فقط وفق الأغراض التي ترفع قيمة الاحتجاج أو تنخفض به. وهذا بقدر ما يتوفر للاحتجاجات المختلفة من معطيات، لا تتوفر إلا ببذل جهود أكبر بكثير من الجهود المطلوبة لفعاليات معبرة عن الاحتجاج والرفض، بما في ذلك مختلف الأشكال الآلية للتغيير، من عصيان، أو إضرابات، أو انقلابات عسكرية، أو ثورة شعبية.

وهذا ما يستدعي تركيز الحديث عن توظيف (وسيلة) التقنيات الشبكية في هذه الميادين العملية، في نطاق الإجابة عن عدد من الأسئلة الحاسمة، والتي تدور حول محورين أساسيين:

أولهما: أن تكون العملية الاحتجاجية نفسها جزءا من صيغة متكاملة في اتجاه التغيير أو قطع مرحلة من مراحله، بما يشمل توفير شروطه الأخرى، ويوجد المعطيات للمرحلة التالية.

ثانيهما: هو مواصفات الجهة القائمة على توجيه الاحتجاجات وتنظيمها، ومدى قدرتها على توظيف عملية الاحتجاج بكاملها لغرض التغيير، علاوة على توظيف الوسيلة التقنية المعنية لتحقيق المردود المطلوب بصورة مباشرة من عملية الاحتجاج على أفضل وجه.

إن توفير المعطيات الأولى، هو ما يجعل عملية توظيف التقنيات الشبكية نفسها - في تنظيم أي عملية احتجاجية - مسألة فنية محضة، يمكن تعداد عناصرها الرئيسية المتمثلة في:

1- شبكة الاتصالات المطلوبة بين الجهات المعنية.

2- الطاقات الفنية الخبيرة في خدمة شبكة الاتصالات.

3- الخطة الشاملة للتحرّك والمرنة بما فيه الكفاية للتعامل مع المتغيرات غير المنتظرة.

4- الإدارة القادرة على التفاعل مع الحالات الطارئة بالأسلوب المناسب والسرعة الكافية.

وعند إلقاء نظرة سريعة على ما عرفته وتعرفه بلادنا من ألوان الاحتجاج بقصد التغيير - سواء في نطاق قضية محددة، كما في قضية الضغوط الشعبية على السياسات الرسمية على صعيد أحداث فلسطين، أو في نطاق قضايا شاملة، مثل: المطالبة بالتعددية القائمة على الشفافية، وسيادة القضاء، ونزاهة عمليات الاقتراع ما يتبع ذلك - يظهر للعيان أنّ النقص قائم على صعيد توفير هذه العناصر الأربعة الرئيسية؛ إذ مازال العنصر المميز لمعظم الاحتجاجات هو أنّها عفوية تلقائية، أكثر منها منظمة بصورة هادفة مدروسة، والشرط الرئيسي لنجاح أي وسيلة تستخدم في الاحتجاج - بما فيها التقنية الشبكية - هو الخروج من هذه الأساليب العفوية إلى الأسلوب المدروس المنظم، فليس المهمّ الاحتجاج بحد ذاته، وإنّما الغرض منه، ولا يتحقق الغرض القويم في اتجاه التغيير، ما لم يكن:

(1) غرضًا مشروعًا.

(2) لا يسبب أضرارًا أكبر فيوقع فتنة دامية مثلا.

(3) يحقق المصلحة العامة لا المنافع الشخصية.

(4) يضع في حسابه مسبقا مختلف الاحتمالات الناتجة عنه والتفاعل معها تفاعلا سليما.

(5) تقوم عليه جهة تتوفر فيها مواصفات المعرفة والوعي والتخصص في المجالات المعنية، بما في ذلك توظيف الوسيلة المستخدمة، كالتقنية الشبكية[10].

ثانيًا: العصيان المدني الإلكتروني:

العصيان المدني الإلكتروني ECD أو Electronic Civil Disobedience هو شكل من أشكال الضغط - غير العنيف - على المؤسسات الحكومية أو الرسمية المنخرطة في أعمال غير أخلاقية أو غير قانونية، أو تضر بالإنسانية بطريقة أو بأخرى؛ حيث يمكن من خلال بيئة إلكترونية، تدويل وحشد وتنظيم وتأليب الرأي العام عالميا، وهو ما ظهر جليا في الانتفاضة الشعبية يوم 25 من يناير 2011 في مصر، ومن قبلها حادثة كنيسة القديسين بالإسكندرية والتظاهرات المستمرة ضد الممارسات الإسرائيلية ضد الأراضي العربية المحتلة؛ حيث اشتعلت الأرض بالتظاهر في معظم أرجاء المعمورة مرة واحدة ضد نظام مبارك في مصر للمطالبة بالرحيل عن كرسي الحكم!

ومثال آخر: لقد كان لغاندي السبق في اتخاذ العصيان المدني كوسيلة لتحدي القوانين الجائرة؛ متخذًا أسلوب اللاعنف. وجاء من بعده (مارتن لوثر كينج)، في إطار حركته المطالبة بالحقوق المدنية؛ فسار على خطى غاندي مبتكرًا أسلوبي المسيرة والجلوس الاحتجاجيين؛ لخلق موقف متأزم مستحكم يُرغم الحكومات والأنظمة على فتح باب النقاش والتباحث.

إلا أنه مع إطلالة عصر العولمة، وسَنّ العديد من القوانين الدولية، وإبرام الكثير من المعاهدات التي ترتب حقوق ومصالح الدول والشركات الكبرى في العالم على حساب الشعوب الفقيرة منها والغنية على حد سواء - سعت بعض الجماعات النشطة سياسيا

والمناهضة لتلك الهيمنة إلى ابتكار شكل جديد للعصيان المدني يفي بمستجدات العصر ومشاكله ذات الطابع العالمي، وهو ما صار يُعرف بالعصيان المدني الإلكتروني.

ويبلور (هنري ثورو)- منظر حركات العصيان المدني الإلكتروني- الفكرة عندما يقول: "كل الناس يتمسكون بحق الثورة، وهو حق رفض الولاء لحكومة ما، بل مقاومتها عندما يصبح استبدادها وطغيانها وعدم كفايتها أمورًا غير محتملة". وجاء دور العصيان المدني الإلكتروني كبديل عصري، أو على الأقل مؤازر للاحتجاج البدني، كما أنه يُعَدّ حلا مثاليا للذين يودون لو شاركوا المتظاهرين، ولكنهم يؤثرون السلامة على المشاركة في التظاهرات الفعلية في الشوارع[11].

ويحاكي العصيان المدني الإلكتروني ECD ما يحدث في الشارع دون إحداث خسائر مادية، مقارنة بما يحدث على أرض الواقع؛ فبينما يقوم المتظاهرون بسد المداخل والمخارج والممرات؛ لمنع تدفق المسئولين، يعترض ناشطو العصيان الإلكتروني التدفق المعلوماتي لمختلف الهيئات لشلها وتعطيلها، وهو ما يُحدِث ضغطا ماليا، لا يمكن للتظاهر البشري الذي يجري في الشارع أن يحدثه؛ حيث إن تدفق المعلومات ورءوس الأموال من أهم عناصر الحياة في المجتمعات الرأسمالية.

وهناك ثلاثة اتجاهات رئيسية تشكل مدارس العصيان المدني الإلكتروني، وهي ليست منفصلة بعضها عن البعض تمامًا، بل إن التداخل والتكامل فيما بينها هو الأقرب للحاصل عن التصنيف الذي يفصل بينها، وهذه المدارس هي:

1- المؤيدون لتظاهرات الشوارع والمتجاوبون معها على الإنترنت.

2- الذين يمارسون اقتحام المواقع والشبكات والتسلل للنظم لدوافع سياسية، وهو علاج ناجح عندما تستعصي الحلول على المظاهرات العادية عن طريق خبراء في تكنولوجيا المعلومات فيما يسمى بالـ hacktivism.

3- الذين ينادون بحلول خلاقة على يدي خبير تكنولوجي بدلا من ممارسة الضغوط، كما في الحالتين السابقتين.

المدرسة الأولى: تستفيد من اختفاء العنف في العصيان المدني الإلكتروني لطبيعته؛ حيث لا تكون هناك مواجهة بدنية، فيكفي جلوس عدد كبير من الناشطين سياسيا وراء

شاشات الحواسب والاتصال بالإنترنت للتظاهر أو لتكوين رأي عام ما، ولكن بصور ووسائل قد تكون أحيانا أكثر فلاحا من المواجهة الحقيقة مع السلطات مثل:

1. القيام بإرسال آلاف الرسائل الاحتجاجية والمنددة ... إلخ، إلى شتى الجهات المعنية بصورة ضاغطة مزعجة عن طريق البريد الإلكتروني؛ فيما يعرف في دنيا الأعمال باسم الـ "spamming"، غير أنه يستخدم هنا لغرض سياسي، لا لترويج سلعة أو الدعاية لها.

2. الدخول إلى غرف الدردشة في الإنترنت للقيام بحوارات، وتكوين رأي مناصر أو مناهض لقضية من القضايا؛ فيما يعرف باسم **political chatting**، كذلك تكوين التحزبات السياسية **lobbies political** داخل مجموعات المناقشة **discussion groups** في الإنترنت.

3. القيام بتعطيل موقع ما عن طريق دخول عدد كبير من المستخدمين على ذلك الموقع في وقت واحد؛ وذلك يعني ورود عدد هائل من الطلبات التي يجب أن يلبيها الخادم الذي ينطلق من خلاله هذا الموقع، وإغراق الخادم تحت هذا الطوفان من الطلبات؛ حيث يقوم الناشطون بالدعوة لذلك العمل المنظم قبلها بفترة كافية؛ حتى يتسنى لأكبر عدد من المشاركين الدخول في توقيت واحد دقيق بفتح عدد غير محدود من نوافذ المتصفح، وكتابة عنوان الموقع فيه، والضغط عليه في ساعة صفر معروفة سلفا فيما يعرف بـ (denial of service attack) أو (DoS) اختصارا. كل ذلك يؤدي إلى حرمان المستخدم العادي غير المنخرط في ذلك النشاط من الوصول إلى الموقع أو الخدمة التي يقدمها الموقع، وهو عقاب للموقع، ومَن وراءه.

4. الوصول للهدف نفسه السابق بإحدى الوسائل السهلة غير المكلفة من حيث الوقت، ولا تحتاج لأي خبرة، وتدعى Packet Internet Groper ، أو ping اختصارا، وهو في الأصل أمر يُستخدم لاختبار وجود موقع ما، غير أنه قد يستخدم من خلال مستخدم عادي ليكتب سطرا واحدا عبارة عن عنوان الموقع يتقدمه أمر ping؛ ليقوم الجهاز بذلك الاختبار بشكل متكرر.

5. إرسال الرسائل إلى البُرُد الإلكترونية وتداولها، بالإضافة إلى عمل المواقع لنشر الأفكار والرؤى الخاصة في شكل مظاهرة لخلق رأي عام ضد قضية ما، أو في سبيل تعضيد قضية أخرى، بالإضافة إلى إبراز عيوب الأولى ومخاطرها، في مقابلة واضحة لمزايا وفوائد الثانية.

ثانيا: المدرسة الثانية:

ثم ارتقت المدرسة الثانية، وطورت في وسائلها؛ حيث استعانت بذوي القدرات التقنية المتفوقة، أو الـ hackers الذين أضجرتهم رقابة السلطات على المعلومات واحتكارها، ونُحِت لهذه المدرسة اسم اشتق من كلمتي activism و hacker لنحصل على مصطلح الـ hacktivism. وينخرط سحرة تكنولوجيا المعلومات في هذه الأعمال، إما لنزعة سياسية لديهم، أو لضيق وضجر من احتكار الحكومات والمؤسسات للمعلومات، وفرضها ستارا كثيفا حول المعلومات؛ وذلك يحرم هؤلاء التقنيين من الوصول إليها، وهو ما يدفعهم للحرب ضد تلك الحكومات والمؤسسات.

وظهر مع انخراط هؤلاء التقنيين في الأنشطة السياسية، أنواع وفنون جديدة، أو على الأقل تمّ توظيف القديم منها للوفاء بمتطلبات تكتيك الاختراق، مثل: ما يُعرف باسم automated e-mail bombs؛ وهو نوع من الفيروسات التي تنتشر عبر البريد الإلكتروني، وتقوم بعمل تخريبي بناء على زمن أو حدث تم ضبط انفجار الشحنة المتفجرة عند الوصول لأي منهما، وكذلك الفيروسات الشبكية التي تستهدف خادما أو شبكة بعينها لقطع الاتصال بين جهازين أو شبكتين بأعينهما، وكذلك الاختراق المباشر وكسر الحاجز الأمني firewall لشبكة أو نظام مستهدفين للتشويه والتدنيس أو الحصول على معلومات حساسة سرية أو غير ذلك[12].

وبالإضافة إلى ما سبق، فإن رفض الصدام المباشر، يعد عاملا مشجعا على خوض البارعين تقنيا لذلك الميدان، فإذا بهم يوفرون الجهد والوقت، ويُكْسِبون ذلك النوع من العصيان المدني فاعلية ما كان للناشطين سياسيا (activists) وحدهم أن يصلوا إلى النتائج الباهرة التي يحققها هؤلاء الـ hackers، فمهمات تكتيك الحصار التي كانت تحتاج لكثير من المشاركين لإرسال الرسائل الاحتجاجية مثلا، أو إغراق الخوادم، فضلا عن

الجهود المبذولة للتنسيق والدعوة والمشاركة الكثيفة، وغير ذلك من الأمور التي تجعل الوصول للهدف صعب المنال أو غير موات في كل الأحيان -أصبحت كلها عند أطراف الأصابع وبالتوقيت المراد، دون جهد كثير، إذا ما جلس أحد هؤلاء السحرة وراء شاشة حاسب آلي متصل بالإنترنت، بعد أن طوروا أنواعا من البرامج تقوم بالجزء الأكبر من العملية بشكل آلي تلقائي؛ فيما يعرف باسم برامج DdoS Distributed Denial of Service، وهم يتناقلونها على الإنترنت بجعلها متاحة مجانية وموزعة على مواقع متخصصة.

ولأن الحد الفاصل بين أعمال اللصوصية الإلكترونية، وأنشطة سياسية إلكترونية تجد قبولًا واستساغة، عبارة عن خيط دقيق قلما يأخذ صفة الدقة، وكثيرًا ما يكون مائعا لا حادا؛ فإن الأعمال التي تقوم بها عناصر الـ hacktivism تتأرجح كل واحدة منها - على حدة لا ككل - بين المباركة والاستهجان؛ إذ إنها تعتمد في المقام الأول على الاقتحام غير الشرعي أو غير القانوني للنظم والمواقع والشبكات، فتخضع بذلك للتقويم الانطباعي حتى بات يطلق عليها E-Guerrillas:

ومن أمثلة هؤلاء الناشطين وما يقومون به:

1. جماعة X-Pliot: اقتحمت موقع وزارة المالية في المكسيك، واستبدلت الصفحة الرئيسية بوجه الثائر (إميليو زباتا)؛ متعاطفة بذلك مع جبهة زباتيستا في منطقة تشيباس بجنوب المكسيك.

2. مهاجمة مواقع حكومية هندية، وعرض صور تحكي المأساة التي يعيشها شعب ولاية كشمير.

3. جماعة Milworm: اقتحمت موقع الأبحاث النووية الهندي؛ للاعتراض على التجارب النووية الهندية.

4. جماعة kaotik البرتغالية: اقتحمت 45 موقعا إندونيسيا تابعا للحكومة؛ لمؤازرة أهالي تيمور الشرقية للحصول على حكم ذاتي لهم.

5. مهاجمة موقع نيويورك تايمز؛ للمطالبة بالإفراج عن المقتحم الأشهر (كيفين ميتنيك).

6. اقتحام المواقع الإسرائيلية في مناصرة للقضية الفلسطينية.

ثم ظهرت المدرسة الثالثة التي تتبنى خط الحلول الإلكترونية الخلاقة المباشرة، لا أسلوبي الضغط أو التسول؛ حيث يضيع في الأخيرين الوقت انتظارا لما سيسفر عنه استخدام أي منهما من نتائج، وهم يعتبرون تلك الأساليب لم تعد مجدية أو ذات نفع، على حسب زعمهم.

وليس من المعروف- حتى الآن- ما هي الوسائل التي تستخدمها هذه المدرسة؟ فبجانب أنها مازالت في طور التكوين والبلورة، هناك نوع من الغموض يكتنفها. وبالرغم من إعلان عناصرها عن أنفسهم أنهم hackers أو hacktivists ، فإنهم يرون أن الاقتحام وإغراق الخوادم DoS تكتيكات - لم تعد ذات قيمة.

وكل ما يُعرف عن تلك المجموعات مجرد إعلان عن مناصرة عدد من القضايا؛ مثل: جماعة Hong Kong Blondes المناصرة للديموقراطية في الصين، والتي تتخذ من هونج كونج مقرا لها، وكذلك جماعة عبادة البقرة الميتة (Cult of the Dead cow) التي تعدّ مشروعا يسمى (hacktivismo).

إشكالية مصطلح (العصيان المدني):

في إطار هذه الظاهرة - بصورها المتعددة - طُرح مؤخرًا تعبير (العصيان المدني الإلكتروني)؛ فعبر موقع (إسلام أون لاين.نت) أدلى الأستاذ (هشام سليمان) بدلوه في بيان هذا الموضوع من عدة جوانب. والموضوع واسع بطبيعته - لا سيما أنه جديد نسبيًّا - ويطرح بالتالي أسئلة عديدة تحتاج إلى بيان ونقاش، والمرجَّح بقاء كثير منها مفتوحًا لفترة من الزمن، وإذا أجيب عن بعضها فسيظهر المزيد[13].

أوّل ما يتبادر إلى الذهن مثلًا: السؤال عن مدى سلامة استخدام كلمات (العصيان المدني الإلكتروني) في التعبير عن عناصر الظاهرة المعنية، والأصل أنّ كلمة (العصيان المدني) أصبحت في العلوم السياسية مصطلحًا له مدلول محدّد نسبيًّا، يميّزها عن الثورة،

أو الانقلاب، أو التمرّد المسلّح، أو ما شابه ذلك. ورغم تعدّد الآراء في تعريف المصطلح، فإن معظمها يلتقي على عناصر رئيسية لاستخدام الكلمة، أهمها[14]:

1- المنطلق هو الشعب أو فئات واسعة منه.

2- الهدف هو التعبير عن رفض أمر محدد.

3- الأسلوب الملتزم عمومًا هو أسلوب التعبير السلبي والسلمي عن الرفض.

ثم تبقى أمور تتعدّد حولها الآراء، مثل: مدى سريان وصف العصيان المدني على حالات، يقتصر التعبير عن الرفض فيها على أقلية أو نسبة منخفضة من الشعب، ثم الاختلاف على اعتبار استمرار فعاليات الاحتجاج ومظاهر التعبير عنه زمنًا طويلًا نسبيًّا شرطًا ليكتسب الرفض صفة العصيان المدني، وغير ذلك ممّا يدخل في عداد التفاصيل.

ومعروف أنّ من صور العصيان المدني: الامتناع عن تسديد الضرائب، أو مقاطعة خدمات وسلع معينة، أو التباطؤ في العمل، أو حتى القيام بالمسيرات السلمية. ولكن بشكل عام، غلب على وسائله الحرص على الجانب السلمي فيها، وهو ما يستهدف تجنّب الصدام والتعرّض لأخطار مباشرة؛ وبالتالي، فهو يعتمد على جمع العدد الأعظم من السكان، والوصول في مواجهة الطرف الأقوى - المتمثل في سلطة استبدادية أو جيش احتلال - إلى مستوى الإحراج الشديد سياسيًّا، والإضرار المادي به إضرارًا يتصاعد حجمه تدريجيًّا.

بينما نجد مستخدمي تعبير (العصيان المدني الإلكتروني) يتناولون محاور أخرى عديدة، لم يكن العصيان المدني التقليدي يدور حولها، في مقدّمتها - كما يذكر الأستاذ هشام سليمان في مقالته يوم 2001/5/12م - المظاهرات مثلًا، وبالتالي استخدام الشبكة في تأييد المتظاهرين لغرض ما، ثم اقتحام المواقع الشبكية بغرض سياسي؛ وهو ما يتجاوز الطابع (السلبي) لفعاليات العصيان المدني إلى الطابع (الهجومي)، ثم الاعتماد على الخبرة التقنية في البحث عن حلول مبتكرة.

جميع ذلك - من الوسائل والأغراض - يتجاوز واقعيًّا حدود المفهوم التقليدي لتعبير العصيان المدني، ويمكن أن يندرج تحت عنوان التمرّد أو الاحتجاج مثلًا، أو أن يندرج تحت عنوان (التغيير)، وهو الأشمل، والذي ينطوي على (العصيان المدني) أيضا، كأسلوب من أساليب تغيير وضع ما[15].

التقنيات الحديثة أكثر تأثيراً:

في إطار (العصيان المدني) بصفة خاصة، يمكن لوسائل الاتصال الإلكترونية الحديثة أن تساعد في ميدان تنظيم فعاليات الاحتجاج السلبي والسلمي المختلفة، وهو عامل بالغ الأهمية؛ نظرًا لارتباط النتائج بارتفاع عدد المشاركين، وبتركيز (الضربة) المؤثّرة المطلوبة في قطاع ما - مثل: عدم تسديد الضرائب - بحيث تعطي أثرًا كبيرًا، خلال وقت محدّد.

كما يمكن أن تساهم هذه التقنيات إسهامًا كبيرًا في (التمرّد على الاستبداد) بصورته التقليدية داخل بلد من البلدان. وبغض النظر عما إذا كان تمردًا سلميًّا أو شمل العنف - مقابل عنف يمارسه الاستبداد - فالتقنيات الحديثة توفر ميزات كبيرة ومعروفة، مثل: التواري عن مراقبة السلطات الاستبدادية، أو نشر معلومات لا تريد السلطات لها الانتشار.

ويحتاج بيان علاقة الوسائل الحديثة بهذه الميادين التقليدية- للتغيير داخل حدود بلد أو منطقة معينة- إلى بحث مستفيض من أهم عناصره[16]:

(1) تحديد الإيجابيات والسلبيات على حسب مواقع استخدام الوسائل الحديثة من الناحية الجغرافية. فلا فائدة مثلا من استخدامها في بلد تنعدم فيه الوصلات الهاتفية أو الشبكية، تمامًا كما كان توزيع (بيان مكتوب) بدلًا من شريط صوتي مسجّل، لا يوصل المضمون لفئة الأميين مثلًا.

(2) حسن اختيار الميادين التي تساعد الوسائل الحديثة على تحقيق الغرض المطلوب فيها؛ فقد يكون استخدامها في نقل معلومات - لا يُراد الكشف عنها مثلًا - سببًا في

كشفها بدلًا من الحفاظ على سريتها، بينما يمكن - كمثال آخر - تنفيذ عملية إلكترونية ما لشلّ قدرة سلطة استبدادية على ارتكاب حملات بطش متوقعة.

(3) توفير إمكانيات متجدّدة لتوظيف الوسائل الحديثة من أجل ابتكار صور جديدة - باستمرار- من صور التمرّد أو المقاومة أو التغيير، وذلك في إطار قاعدة الوصول إلى الأهداف بأدنى النفقات، وأقل الجهود، وأسرع الأوقات، وأبسط الإمكانيات.

(4) التخطيط المرِن المتجدد، الذي يعتمد على تقويم متواصل متجدّد؛ ليكون كفيلًا بمراعاة عنصر الزمن إلى جانب مراعاة ما يطوّره الجانب الآخر؛ فقيمة ما قد يمتلكه العاملون على تحقيق تغيير إيجابي من وسائل متطوّرة، تضيع عند الإغفال عن تطوّر الأساليب والوسائل التي تعمل على امتلاكها واستخدامها سلطات استبدادية أو استغلالية أو ما شابهها. وهذا عنصر كثيرًا ما يؤدّي إغفاله إلى نكسات (مفاجئة).

(5) تحديد الضوابط الخاصة باستخدام الوسائل الحديثة لتحقيق أغراض مشروعة كمواجهة الاستبداد، وذلك وفق القيم الأساسية والضوابط الأوسع نطاقًا، والتي يلتزم بها العاملون للتغيير.

ومن الميزات - أو المواصفات - الرئيسية في ظاهرة توظيف التقنيات الجديدة:

1) أنها من جهة تحقّق تطوير التواصل تطويرًا جذريًّا؛ بما يشمل حركة المعلومات، وحجمها، وإلغاء مفعول المسافات الفاصلة بين مناطق وجودها.

2) وأنها من جهة أخرى توفّر إمكانية التأثير على الوسائل الإلكترونية نفسها، وهذه صفة بالغة الأهمية باعتبارها تلغي جزءًا كبيرًا من المفعول السلبي للهوّة الفاصلة بين (طرفين)؛ نتيجة فوارق التخلّف والتقدّم والفقر والثراء بينهما، إذا ما توافرت لهما تلك الوسائل، وكانا طرفين متكافئين من حيث القدرة على استخدام النعم الربانية الممنوحة لهما ابتداء، من حيث الفهم والتفكير مثلًا.

3) ولئن برز مفعول هذه الوسائل التقنية في (اختراق) الحدود السياسية والجغرافية، فالأهم من ذلك مفعولها في توفير قابلية اختراق حدود (احتكار) ركائز التقدّم الحديث، وهذا ممّا يفسّر القلق الشديد من عمليات الاختراق التي وقعت في السنوات الماضية،

والتي أثبتت إمكانية الوصول إلى أشدّ الشبكات تحصينًا؛ وذلك يبدأ بنظم تسيير شبكات الاتصال الحديثة نفسها، ويشمل الشبكات الكبرى للمعاملات المصرفية والتجارية، ويصل إلى شبكات تأمين مصانع الطاقة النووية وتوجيه الأسلحة الحديثة والتشويش على العدوّ.

ولكن رغم أهمية توظيف الوسائل التقنية الحديثة - على صعيد العصيان المدني أو مكافحة الاستبداد المحلي - يبقى أنّ العنصر الأهم المطروح منذ سنوات أبعد مدى بكثير من مجرّد ظهور وسيلة جديدة لتطوير أساليب العمل في خدمة أغراض تقليدية وقديمة. فنحن نعايش كيف بدّلت التقنيات الحديثة - رغم كونها وسائل وأدوات فحسب - المعالم الرئيسية للأرضية التي تتحرّك عليها عمليات التغيير، والعناصر الحاسمة في تحقيق أهدافه أو إخفاقها. فعملية التطوّر نفسها صارت عملية دائبة، متداخلة الحلقات؛ لا تتميز فيها مرحلة سابقة عن مرحلة لاحقة، وبات استيعابها، فضلًا عن توظيفها، أبطأ من انتشارها؛ وهذا ما يشمل حتى المجتمعات المتقدّمة على صعيد ابتكار تلك الوسائل.

وبرغم ما سبق ذكره من نشاط، فإن العصيان المدني الإلكتروني ECD مازال في طور الطفولة؛ سواء من ناحية النظرية والتطبيق، فإن عواصف مناهضة فساد الحكم في يناير 2011 الماضي، وما يحمله الغيب من أحداث يمكن أن تقوم بها ميليشيات العصيان المدني الإلكتروني - تشي بتغيير قد يكون جذريا في أساليب مناهضة القوانين والمنظمات والحكومات والمعاهدات، وأن المتمردين على الديكتاتورية التي تحكم بالحديد والنار، قد وجدوا ضالتهم التي ينشدونها في هذا النوع من العصيان المدني (الإلكتروني)!

الانتفاضة الإلكترونية:

تعد (الانتفاضة) الإلكترونية أو الرأي العام الإلكتروني سلاحًا جديدًا ضد إسرائيل، والمقاومة البشرية هي السلاح الفعال لصدهم، وكذلك ضد الفساد المجتمعي والظلم الاجتماعي والمطالبة بالحقوق المشروعة للشعوب(17).

بالرغم من أن عمر- الانتفاضة الإلكترونية- يكاد يكون قصيرًا نسبيًا، فإن الفزع من الحرب على الإنترنت cyberwar بات يهدد إسرائيل حتى توالت المؤتمرات والندوات والتعليقات والدراسات الراصدة؛فالاستجابة القوية للمسلمين والعرب مع بدء الانتفاضة أقلقت وعطلت في حينه الكثير من المواقع الإسرائيلية على الإنترنت،وهو ما

يمكن تسميته (إنتر - فاضة)، والتي لم تكن أكثر ما أزعج النخب في إسرائيل، إذ أزعجهم توحيد الإنترنت للمسلمين على أرض الواقع.

ففي الندوة التي انعقدت في جامعة بن غوريون باسم (معركة الخوادم، معركة القلوب: الإعلام الجديد والحرب المعلوماتية) أعربت فيها إحدى المشاركات عن مخاوفها قائلة: "إن الجماعات الإسلامية الناشطة والمتطرفين المسلمين وجدوا بعضا من ضالتهم في دنيا الإنترنت التي أتاحت لهم تكوين مجتمعات عريضة متشابهة فكريًّا، فقنوات الاتصال الشبكية وتداول المعلومات يمكن أن تثمر على أرض الواقع أكثر مما أحدثته في دنيا الاتصالات والإنترنت".

وأضافت (ليمور يغال) المحاضرة في العديد من الجامعات الإسرائيلية عن الإرهاب والإنترنت: "لقد أدرك المسلمون أهمية الإنترنت مبكرا جدا"، وحذرت من أن المسلمين "طوروا بسرعة إستراتيجية ما أطلق عليه بالجهاد الإلكتروني e-jihad or online jihad، وأنشئوا مجتمعًا إسلاميًّا على الإنترنت يربط أطراف العالم الإسلامي، ويوحد المسلمين والعرب والشباب حول هدف قومي واحد".

وبالرغم من أن الهدف المعلن لمركز مجتمع الشّرق الأوسط الفعليّ (MEViC) هو محاولة إنشاء الحوار المباشر بدلا من العدائية؛ فإن تساوي كفتي الصراع على الإنترنت، وعدم رجحان ميزان قوى المعركة على الإنترنت لصالح إسرائيل أقلق مؤسس المركز مايك داهان، وحدا به إلى القول بأن "كلا الجانبين في الصراع العربي / الفلسطيني - الإسرائيلي يستثمر قنوات التوزيع في حرب الإنترنت cyberwar"؛ فهم يتراسلون فيما بينهم بعروض الباور بوينت، والرسوم المتحركة بفلاش، والتوزيع غير معقول؛ مئات الآلاف من الرسائل يتناقلونها، ويمررونها لأنفسهم، لكن ذلك ليس ببساطة مجرد محاولة لإذاعة (المعلومات).

وأوضح داهان قائلا: "إن ذلك يدفع الناس، سواء في مناطق السلطة الفلسطينية أو أوروبا أو الولايات المتحدة الأمريكية، للنزول للشوارع، ولا تنحصر الأنشطة فقط على الإنترنت".

ويشاركه كينيث برييس، الأستاذ بجامعة بن غوريون، رأيه قائلا: "إن مشاهدة العنف الجاري في إسرائيل أو أراضي السلطة أو القراءة عنه- يدفع للمشاركة فيه بدلا من كبته"[18].

واقتحام المواقع أو hacktivism إسرائيليّة أو فلسطينية / عربية- ما هو إلا مثال نشيط جدًّا لظاهرة cyberwar، وقد جذب الكثير من انتباه الإعلام منذ بدأ في أكتوبر 2000، على إثر تصاعد العنف في فلسطين.

والتقرير الصادرة عن المكتب الإسرائيلي المتابع لتهديدات الإنترنت Idefense intelligence services المنشور في 3 من يناير 2000 يشير إلى أنه "بالرّغم من مرور ثلاثة أشهر على هجمات إلكترونيّة قاسية، سواء من محترفين إسرائيليين أو فلسطينيين؛ فإنه لا تبدو أي بادرة لخفة حدته؛ فيوميًّا هناك أهداف جديدة، وأدوات متجددة وتكتيكات مبتكرة".

ويقرر ويعترف (جيلاد رابينوفيتش) نائب رئيس مجلس إدارة شركة (نت فيجن) رائدة مزودي خدمة الإنترنت في إسرائيل أن الإسرائيليين هم أول من بدأ الهجوم بوضعهم علم إسرائيل فوق صفحة موقع حزب اللـه على الإنترنت، الأمر الذي بدا مثيرا في حينه، ولكن العرب سرعان ما انتفضوا، وما لبث أن انقلب السحر على الساحر!، ويتحسر معه (داهان) الذي يتساءل: "من الذي انتصر في (الإنتر - فاضة)"؟ ويجيبه تقرير الـ Idefense intelligence services بأن الدائرة كانت على الإسرائيليين، وأن النصر كان لصالح الفلسطينيين؛ إذ اقتحم محترفو العرب والمسلمين 166 موقعا إسرائيليا، بينما اقتحم الإسرائيليون 34 موقعًا عربيًّا فقط، وضمت ضحايا تلك الحرب مواقع تجارية وحكومية وشخصية، ناهيك عن العداء المتزايد للإسرائيليين في غرف الدردشة.

وبلهجة تشاؤمية تنبأ التقرير أن "مساحة النزاع الإلكتروني سوف تزداد كلما تصاعد التوتر السياسي في المنطقة، وأن مستقبل ذلك النزاع كئيب، خاصة أن هذا النزاع قد يجذب بعضا من المجموعات المسلمة الأخرى ذات الحضور القوي على الإنترنت، والتي لم تُدلِ بعد بدلوها في ذاك النزاع"، "وكلما تعقد ذلك النزاع فإن الوقت المتاح لكل من الجانبين

سوف يعطي الفرصة لإعداد فيروسات الكمبيوتر، الأمر الذي لن يقتصر بالطبع على المستهدف من الجانبين، بل سيتطاير شره ليلحق أضرارا بأجهزة الكمبيوتر في العالم بأجمعه".

وبالرغم من أنه من المعروف - دون مراء - أن أبالسة شرور الكمبيوتر وقراصنته إسرائيليون، فإن (مايكل إيتان) عضو الكنيست الذي يرأس لجنة الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات بالبرلمان الإسرائيلي، نادى بإبرام المعاهدات العالميّة، وتقنين القوانين لعقاب البلاد التي تخفي مجرمي الإلكترونيّات!

ولكن من الواضح أن مرارة ويأسًا قد أصابا إسرائيل من تلك (الإنتر- فاضة)، الأمر الذي جعل الأستاذ (موتي سوكولوف) من جامعة تلّ أبيب يرد قائلا: "هناك الكثير من القوانين ضدّ إراقة الدّماء والسّرقة، لكنّ أيّ شخص يريد أن يقتل سوف يقتل، وأيّ شخص يريد أن يسرق سوف يسرق، إن الأمر أكثر تعقيدًا على الإنترنت، والقوانين وحدها لن تساعد"[19].

أهمية الرأي العام الإلكتروني:

تتعدد أهمية الراي العام الإلكتروني في مواجهة المشكلات التي نعيشها والاستعداد لمواجهة تحديات المستقبل، وأوّل ما يطرحه استخدام التقنيات الحديثة في طريق التغيير والتعبير والتأثير في الرأي العام، أنها ببساطة مجرّد وسيلة مهما بلغ شأنها ونمت فعاليتها، فهذه الفعالية مشروطة بمفعولها الواقعي ما بين طرفين، هما: الجهة التي تستخدمها، والجهة المستهدفة.

وإذا كان أهم عنصر توفره التقنية الشبكية هو: نقل المعلومات بما يخترق غالبية الحواجز والعقبات التقليدية، فإننا نجد في وجه توظيفها في عملية التغيير في البلدان العربية والإسلامية عراقيل عديدة.

الحكومة الإلكترونية والصورة الذهنية عند الرأي العام:

كان وقع تعبير الحكومة الإلكترونية، الذي سمعنا به لأول مرة في مصر في عهد حكومة الدكتور أحمد نظيف رئيس وزراء مصر الأسبق، قبل أكثر من عشر سنوات، وقعًا حسنًا لدى الكثيرين، مثيرًا للخيال وباعثًا على الدهشة والاستحسان معًا؛ حيث تداعت

الصور الذهنية الأولى حينها حول مثل هذا الكائن الجديد على نحو غامض ومسرف في التوقعات الملتبسة؛ لنكتشف فيما بعد أن المصطلح يعني في واقع الأمر حلول أجهزة الحاسوب على كاونترات الوزارات، محل الموظفين مقطبي الجبين، وبالتالي انتهاء عصر الملفات الورقية الضخمة وطوابير المراجعين الطويلة.

وحديثًا وقع على سمعنا تعبير مشابه، وهو (الرأي العام الإلكتروني) من دون أن يثير لدينا تلك التخيلات، أو يبعث في ذهننا أيًّا من التوقعات الحسنة، بعد أن كنا قد اختبرنا بأنفسنا ماهية هذا المصطلح، وتعرفنا على مضمونه، من غير أن نتمكن من تسميته بمثل هذا الاسم المتطابق مع واقع حال، أخذ في التشكل والاتساع، عبر الشبكة العنكبوتية الهائلة؛ حيث باتت المواقع الإخبارية الإلكترونية، والمدونات الشخصية، متاحة لكل ذي رأي أو صاحب موقف يدلي به كيفما شاء بعيدًا عن سلطات الرقابة الكلاسيكية.

وإذا كانت الصحافة المكتوبة قد شكلت تاريخيًّا، على اختلاف درجة الحرية المتاحة لها بين هذا البلد وذاك، منابر محترمة للتعبير عن آراء الكتّاب، وصناعة ما درجنا على تسميته بالرأي العام، فإن مخرجات التكنولوجيا الرقمية، وفي مقدمتها شبكة الإنترنت، غدت في واقع الأمر منصة تعبير شديدة التأثير؛ كما تؤكد بعض الدراسات الإعلامية التي أجريت في هذا المجال، لا حدود لاتساعها، عن آراء الكتّاب ومواقف المعلقين والقراء، ناهيك عن رسائل التنظيمات السرية المحظورة في بلدانها، بما في ذلك الجهات المشتغلة بالإرهاب؛ حيث تعتبر هذه المنظمات أكثر المستفيدين من خدمات هذه الشبكة.

كما أن مستخدمي الإنترنت المترددين على نحو منتظم على المواقع الإلكترونية المختلفة، بما في ذلك مواقع الصحف على الشبكة، ينقسمون بصورة عامة إلى فئتين هما[20]:

أولًا: المجاهدون على الإنترنت، أولئك الذين يواظبون على نحو منهجي في التعليق على المقالات المنشورة من وجهة نظر تشم منها رائحة أيديولوجية ملتزمة بوجهة نظر مسبقة.

وثانيًا: الرعاع المتسكعون على الرصيف الإلكتروني، ونظراؤهم من جماعة (اللـه يا ست، عظمة على عظمة على عظمة) على غرار المهللين في حفلات السيدة أم كلثوم.

أما بحسب من هم أدرى مني بتشكيلات الرأي العام الإلكتروني ومكوناته، فإن هناك فئة ثالثة أقل عددًا، عمادها بعض أصحاب المواقع الإلكترونية ذاتها، ممن يستكتبون أنفسهم بأسماء مستعارة، وينشرون ما يحلو لهم من التعقيبات الموحية باتساع أعداد الزائرين وكثرة المتدخلين من القراء الحانقين، إما طمعًا من الناشرين في إظهار مواقعهم كمنابر مفضلة ذات جماهيرية يحسب حسابها لدى المعلنين بالإكراه، وإما رغبة في ابتزاز مسئول هنا أو التشهير بسمعة ممتنع عن الدفع هناك.

ومع أن هناك معلقين كثرا لا ينطبق عليهم هذا التصنيف، يقدمون آراءًا وجيهة، ويعبرون عن مواقف صحيحة تنبع من صميم الوجدان العام، إلا أن حضور هؤلاء على الشبكة لا يقاس بحجم حضور غيرهم من الفئات الثلاث المذكورة آنفًا، الأمر الذي يدعو إلى ضرورة إبداء التحفظ المسبق على وجاهة وصدقية ما يسمى بالرأي العام الإلكتروني، وعدم الركون إلى صوابية ما يتشكل عبر الشبكة من آراء عامة ووجهات نظر ملفقة، توهم الآخرين أنها مؤثرة، ونقصد بالآخرين فئتين؛ الأولى: الحكومات ومسئولوها ممن يشغلون أنفسهم كثيرًا بتتبع ما يقال وما يحكى على هذا الموقع أو ذاك، والثانية: الكتّاب الجادون الذين يتعرضون إلى هجمات كلامية انتقامية منظمة، ليس على سوء الأداء المهني أو هبوط مستوى المعالجة الفكرية، وإنما أساسًا ضد وجهة النظر التحليلية، إن لم ترق للمعقبين المولعين بالمناكفات المجانية.

عراقيل الرأي العام الإلكتروني في البلدان العربية والإسلامية:

هناك العديد من العراقيل التي تواجه الرأي العام الإلكتروني في عملية التغيير في العالم العربي والاسلامي، منها[21]:

1- يقع ناشر المعلومة في وهْم كبير عبر الظنّ أن مجرّد نشرها يعني وصولها إلى المقصودين بها؛ فكما كانت الكلمة المكتوبة لا تصل إلى العامة لانتشار ظاهرتي الأمية والعزوف عن القراءة - بغض النظر عن قيود السلطات على انتشار الكلمة - كذلك فالمعلومة الإلكترونية لا تصل إلى من ليس لديه وصلة هاتفية، فضلا عن وصلة شبكية، أو من يستخدم التقنية الشبكية لأغراض أخرى، وذلك في الوقت الحاضر هو وضع السواد الأعظم في المنطقة العربية والإسلامية.

2- لا يصحّ - إزاء هذا الواقع - الاكتفاء بتعزيز النظرة القائلة بأن المعتمد في التغيير هو الصفوة أو النخبة، وتصل نسبة عالية منها إلى استخدام التقنيات الشبكية على كل حال. فلهذه النظرة حاليا سلبيات عديدة؛ إذ تنحصر المسئولية في فئات محدودة من المجتمع، وتعزل بينها في كثير من الأحيان وبين العامة، وتصطنع معارك على مستوى (النخب)، ولابدَّ بالمقابل من أن يكون مفهوم الصفوة أو النخبة المرشحة للمشاركة في حمل مسئولية هدف التغيير، بأنها تلك القادرة على الوصول إلى العامة والتفاعل مع واقعهم اليومي في مختلف الميادين، بما في ذلك توظيف الوسائل المتاحة لهذا الغرض، ومنها التقنيات الشبكية.

3- التقنيات الحديثة لا تنقل (المعلومات) وكفى، بل تنقل كمًّا ضخما من المعلومات. وبالتالي فإن إيصال ما يراد إيصاله إلى الفئات المستهدفة بها، لا يعتمد على توفر وسيلة النقل فقط، بل يعتمد أيضا على ارتفاع مستوى الوعي، الذي يوفر القدرة على التمييز ما بين الحق والباطل، والصحيح والخاطئ، والسمين والغث، والنافع والضار، ولانزال نفتقر إلى جهود كبيرة تساهم في عملية التوعية، كما نفتقر إلى طاقات مبدعة قادرة على ضمان اقتران نقل المعلومات بتعزيز الوعي بمضامينها والاستفادة العملية منها.

4- التقنيات الشبكية سهلة نسبيا، وهذا ما جعلها مغرية، فإذا بقينا بهذا الصدد في حدود موضوع التغيير، نجدها أتاحت الفرص لأعداد كبيرة من الأفراد والجهات، تستخدم هذه التقنيات، أو تزعم استخدامها في عملية التغيير؛ وهو ما لم يسبب نشأة خليط من التصورات والأفكار المتفاوتة القيمة فحسب، بل أدّى أيضا إلى تراكم محتويات مفيدة في الأصل، ولكن لا يفيد تكرارها الذي يستهلك الجهود والطاقات والاختصاصات والأموال، وهي ظاهرة يؤمل أن تضمحلّ جزئيا أو كليا عبر تكثيف مساعي التنسيق ما بين الجهود المبذولة، وتحسين مردود توظيفها على طريق التغيير[22].

بالرغم من ذلك فقد رأينا أن الرأي العام الإلكتروني أصبح حقيقيًّا، ولا بد من الاهتمام به وعدم تجاهله، وهذا ما يجب على العاملين في ميدان الرأي العام تطوير وسائلهم وأدواتهم لتشمل هذا الأخير؛ حتى لا يضاف إلى ميادين جهلنا جهل آخر.

* * *

مراجع الفصل الثامن

1- أحمد مبارك، مليون مصري ينضمون لـ"فيس بوك" بعد الثورة، تقرير منشور في جريدة المصري اليوم، (القاهرة: مؤسسة المصري اليوم، العدد 2501، السنة السابعة، بتاريخ 19-4-2011.

2- أبو الحجاج أسامة (دليلك الشخصي إلى عالم الإنترنت)، نهضة مصر - القاهرة - 1998.

3- السيد سمير (محاضرات في شبكة المعلومات العالمية)، مكتبة عين شمس - القاهرة - 1997.

4- محمد خليل، الرأي العام الإلكتروني، مقال منشور في منتديات طلبة علوم الاتصال والإعلام، جامعة عبد الحميد ستغانم، بتاريخ 9-6 -2009.

5- محمد جمال عرفة، الرأي العام الإلكتروني، في المصدر السابق نفسه.

6- المصدر السابق نفسه.

7- محمد خليل، مصدر سابق.

8- أبو الحجاج أسامة، مصدر سابق.

9- السيد سمير، مرجع سابق.

10- أحمد أبو زيد، سيكولوجية الرأي العام ورسالته الديموقراطية، مرجع سابق.

11- عبد الحميد إسماعيل الأنصاري، نحو مفهوم عربي إسلامي للمجتمع المدني، دار الفكر العربي، القاهرة، 2002، ص18.

12- المرجع السابق نفسه.

13- مواقع عربية، وهي: موقع اليوم السابع المصري 10-11-2010.

14- موقع جريدة المصري اليوم - القاهرة.

15- موقع المحيط الإخباري.

16- موقع الجزيرة نت.

17- موقع مصراوي - القاهرة.

18- موقع إسلام أون لاين.

19- مواقع أجنبية، مثل: WWW.victimology

20- www.elaph.com

21- www.alrai.com

22- عاطف عدلي العبد، فوزية العلي، دراسات في الإعلام الفضائي، (القاهرة: دار الفكر العربي، 1995).

23- www.crime-prevention.org

24- www.unicri.it

25- www.bsygroup.uk

26- عبد الحميد إسماعيل الأنصاري، نحو مفهوم عربي إسلامي للمجتمع المدني، مرجع سابق.

27- عمر هشام ربيع، الرقابة السياسية في النظم السياسية، مرجع سابق.

28- محمد جمال عرفة، الرأي العام الإلكتروني، المصدر السابق نفسه.

* * *

فهرس الموضوعات

الموضوع	الصفحة